



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE CARACAS**

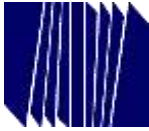


**MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL
SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE
GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA**

Tesis presentada para optar al Grado de Doctor en Educación

Autora: Elena del Pilar Meléndez Tapias
Tutora: Dra. Ana Briceño Uzcátegui

Caracas, diciembre de 2022



A C T A

Nosotros, el Jurado Examinador abajo firmante, reunidos el día 05 del mes de junio de 2023 en modalidad virtual, debidamente autorizados por la Coordinación de Estudios de Postgrado del Instituto Pedagógico de Caracas, con el propósito de evaluar la *TESIS* titulada: **MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA**, presentada por el (la) ciudadano (a): **ELENA DEL PILAR MELÉNDEZ TAPIAS**, titular de la **C.C. N° 57.404.734**, integrante de la Cohorte **2019-III** del Doctorado en Educación, para optar al título de Doctor en Educación, emitimos el siguiente veredicto: **APROBADO**

OBSERVACIONES: El trabajo de investigación es relevante, en el que se destaca el rigor metodológico aplicando el método fenomenológico, sirve de orientación para próximas investigaciones



Dra. Moraima Esteves
C.I. 5.596.653



Dra. Cecilia Peña
C.I.10794424



Dra. Ana O. Briceño U.
C.I. 12.093.439
(Tutor)

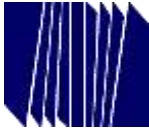


Dr. Gabriel Román Meléndez
C.C. 73.097.648



Dra. Betsi Fernández
C.I. 6.426785





**MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL
SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE
GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA**

POR: Elena del Pilar Meléndez Tapias
C.C. N° 57.404.734

Tesis del Doctorado en Educación aprobado en nombre de la *Universidad Pedagógica Experimental Libertador* por el siguiente Jurado, el 05 día del mes de junio de 2023



Dra. Moraima Esteves
C.I. 5.596.653



Dra. Cecilia Peña
C.I.10794424



Dra. Ana O. Briceño U.
C.I. 12.093.439
(Tutor)



Dr. Gabriel Román Meléndez
C.C. 73.097.648



Dra. Betsi Fernández
C.I. 6.426785



DEDICATORIA

A Dios por haberme dado entendimiento para avanzar en mis estudios y permitirme siempre poder utilizar bien los espacios y el tiempo, sin desatender mis compromisos, siempre está presente a mi lado y cuando siento que algo no es posible, me amparo en Él y encuentro la fuerza para continuar

A mi madre, Ana Marcela Tapias Jiménez a quien debo todo lo que he logrado en la vida, mi gratitud con ella es infinita, siempre me animó a ser mejor, me apoyó para seguir formándome, fue mi ejemplo de la capacidad tan grande que podemos tener cuando queremos hacer las cosas bien.

A mi esposo, Otto Alfonso Sierra Reyes quien es mi apoyo incondicional, me anima, me inspira y me impulsa, con él a mi lado siento que soy capaz. Él que ha sido paciente y en algunas oportunidades ha trasnochado conmigo, su mirada de orgullo me anima y me hace no desfallecer.

A mis hijos con todo mi amor: Dalma, Rafael Enrique, Ana Marcela, Andrea Carolina y Otto Alfonso que con su amor me hacen querer avanzar día a día, y ser siempre una mejor versión de mí, para darles ejemplo, inspirarles orgullo y que sepan que la voluntad es el más grande motor para lograr lo que nos proponemos.

A mi principito, mi nieto Jerónimo Arroyo Meléndez, otro tesoro que me dio la vida, a quien amo muchísimo y aspiro que siempre esté orgulloso de su abuela.

A mi familia por su fe en mí, por hacerme sentir que puedo con lo que me propongo.

Gracias a todos por estar siempre a mi lado y apoyarme en cada nuevo sueño, en cada nueva meta que se me ocurre alcanzar.

RECONOCIMIENTOS

No puedo dejar de reconocer lo valioso que ha sido el acompañamiento recibido en esta etapa final de trabajo por parte de mi tutora, la Dra. Ana Briceño, quien me asesoró, me guió y me animó para sacar adelante este trabajo en el tiempo necesario.

Para Angélica María Chávez no hay palabras, durante todo el estudio del doctorado hemos trabajado juntas, hombro a hombro, siempre apoyándonos, recordándonos los compromisos, solucionando temas complejos, realmente hicimos un excelente equipo.

Alba Lucía Suárez y Marla Isabel Fuentes fueron de gran apoyo durante la etapa final en mi tesis.

A mis informantes que manifestaron su voluntad de aparecer expresamente mencionados: Dra. Verena Lucía Guerrero Bettín, Dra. Rita López Orozco, Dr. Manuel Eliseo Parra Daza, Dr. Bernardo Romero Parra, Dr. Roberto Ardila González, Sr. Manuel Aurelio Vidal Celín, Srta. Ana Milena Altamiranda, Sra. Luz Mary Amador Herrera, su colaboración en este proceso es invaluable, mil gracias.

A mis informantes que prefirieron no ser mencionados, pero con el mismo entusiasmo colaboraron para sacar adelante este trabajo de investigación

CONTENIDO

LISTA DE CUADROS.....	XI
LISTA DE GRÁFICOS.....	XIII
RESUMEN	XIV
INTRODUCCION	15
SECCIÓN I.....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
Aproximación al objetode estudio	17
Interrogantes de la investigación.....	23
Objetivos de la investigación.....	24
Importancia y justificación de la investigación.....	24
SECCIÓN II.....	29
MARCO REFERENCIAL	29
Antecedentes Relacionados con la Investigación	29
<i>Contexto Internacional.....</i>	<i>29</i>
<i>Contexto Nacional</i>	<i>32</i>
<i>Referentes Teóricos</i>	<i>34</i>
<i>La Educación y la Formación Ciudadana para el siglo XXI</i>	<i>36</i>
<i>Calidad de Vida: Ciudadanos y Usuarios</i>	<i>38</i>

Bases Legales.....	40
SECCIÓN III.....	46
ABORDAJE METODOLÓGICO	46
Pentadimensionalidad en la investigación.....	46
Dimensión Ontológica	47
Dimensión Axiológica	48
Dimensión Epistemológica	49
Dimensión Teleológica	50
Dimensión Metodológica	51
Enfoque cualitativo	51
Soporte Paradigmático.....	52
Tipo de Investigación	53
Paradigma Interpretativo	52
Método Fenomenológico Hemenéutico	54
Método Empleado	53
Contexto e Informantes de la Investigación	58
Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información	63
Criterios de Rigor y Calidad en la Investigación	65
Proceso de la Investigación	66
SECCIÓN IV	67
PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS HALLAZGOS	67
Primera Fase: Etapa Previa o Clarificación de Presupuestos	67

Segunda Fase: Etapa Descriptiva.....	71
Elección de Técnicas e Instrumentos.....	72
Tercera fase: Etapa Estructural- Reflexionar acerca de la Experiencia Vivida.....	89
Construcción de la Descripción Protocolar.....	89
Lectura general de la Descripción Protocolar.....	102
Codificación de Unidades Temáticas Naturales.....	104
Identificación Tema Central.....	130
Cuarta Fase: Discusión de los Hallazgos.....	160
Construcción de la Teorización.....	160
SECCIÓN V.....	161
MODELO MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA.....	161
Socialización de los Hallazgos con los Sujetos del Estudio.....	192
Modelo de socialización presencial.....	193
Modelo de socialización virtual.....	196
Ajustes de Acuerdo con las Impresiones de los Sujetos de Estudio...178	
Introducción de la Propuesta.....	161
Fundamentos Teóricos del Modelo.....	163
Planes de desarrollo.....	163
Plan de Desarrollo Nacional.....	165
Plan de Desarrollo Departamental.....	167
Plan de Desarrollo Distrital.....	169

Fundamentos Legales.....	170
Constitución Política de Colombia	171
Ley de Servicios Públicos en Colombia, Ley 142 de 1994	172
Ley 1757 de 2015.....	172
Decreto 2981 de 2013.....	172
Temas Centrales o Categorías Resultantes.....	173
Construcción Modelo Teórico de Formación Ciudadana Orientada al Servicio Público de Aseo que Contribuya a Mejorar los Niveles de Calidad de Vida en la Unidad Comunera de Gobierno No. 3 en la Ciudad de Cartagena.....	190
SECCIÓN VI	214
HALLAZGOS.....	214
REFERENCIAS	217
ANEXOS.....	226
<i>Anexo A-1 Guion de entrevista habitante de la comunidad.....</i>	<i>226</i>
Anexo A-2 Guion de entrevista funcionario público	228
Anexo A-3 Guion de entrevista representante de la empresa prestadora del servicio.....	230
Anexo A-4 Guion de entrevista representante organismo de control .	232
Anexo A-5 Guion de entrevista representante comunal	234
Anexo B-1 Entrevistas transcritas.....	236
Anexo C-1 Consentimiento informado habitantes de la comunidad ...	295
Anexo C-2 Consentimiento informado organismo de control.....	302
Anexo C-3 Consentimiento informado funcionario público.....	303
Anexo C-4 Consentimiento informado empresa prestadora del servicio	304

Anexo C-5 Consentimiento informado Representante comunal	305
Anexo D-1 Unificación de las unidades temáticas	306
Anexo D-2 Unidades temáticas por grupo – Habitantes de la Comunidad	334
Anexo D-3 Unidades temáticas por grupo – Funcionario público	350
Anexo D-4 Unidades temáticas por grupo – Organismo de Control ...	353
Anexo D-5 Unidades temáticas por grupo – Empresa prestadora del servicio	355
Anexo D-6 Unidades temáticas por grupo – Representante Comunal	361
CURRICULUM VITAE	364

LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp.
1. Tipos de informantes por barrio e institución y criterios	62
2. Marco normativo del servicio público domiciliario de aseo	699
3. Códigos de los grupos de informantes	75
4. Códigos de los informantes	78
5. Operacionalización de eventos	78
6. Descripción protocolar informante	911
7. Identificación de unidades temáticas por informantes habitantes de la comunidad	105
5	
8. Identificación de unidades temáticas por informantes representante de la empresa prestadora de servicio	117
7	
9. Identificación de unidades temáticas por informante funcionario público	122
2	
10. Identificación de unidades temáticas por informantes representante organismo de control	125
5	
11. Identificación de unidades temáticas por informantes representante comunal	128
12. Identificación de temas centrales	131
13. Integración temas centrales	143

14. Calidad de Vida	144
15. Comunicación	148
16. Deberes y Derechos de los Usuarios	151
17. Formación	154
18. Políticas Públicas	157

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1. Técnicas e instrumento	73
2. Nomenclatura	102
3. Diagnóstico acceso a servicios públicos domiciliarios	166
4. Objetivos acceso a servicios públicos domiciliarios	185
5. Indicadores de bienestar (resultado) y metas	168
6. Indicadores de bienestar (resultado) y metas	168
7. Gráfico calidad de vida	177
8. Gráfico comunicación	180
9. Gráfico deberes y derechos de los usuarios	183
10. Gráfico formación	187
11. Gráfico políticas públicas	189
12. Modelo de formación ciudadana	190

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE CARACAS
Doctorado en Educación
Línea de Investigación: Políticas Públicas

MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL
SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE
GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

Proyecto de trabajo de grado para optar el Grado de Doctor en Educación

Autor: Elena del Pilar Meléndez T
Tutor: Ana Briceño Uzcátegui
Fecha: diciembre de 2022

RESUMEN

La presente investigación se enmarca en el área educativa relacionada con la formación ciudadana. La situación problemática está referida a las múltiples quejas de los ciudadanos por el desconocimiento sobre los procedimientos que deben aplicar para hacer efectivos sus derechos y disfrutar del servicio público de aseo con efectividad y eficiencia. Por otra parte, los prestadores de servicios públicos se quejan con frecuencia de la falta de cooperación de los miembros de la comunidad que requieren una atención y podría solventarse si las personas conocieran bien sus obligaciones frente a los servicios que se prestan. En este sentido, se propone como objetivo general construir un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA. Esto implica en los referentes teóricos analizar los procesos jurídicos, administrativos y operativos de los servicios públicos que permitan a la ciudadanía una participación más activa y proactiva sobre este servicio, como plantean Coello (2020) y Plata (2010). El abordaje metodológico de esta investigación se encuadra en el enfoque cualitativo con el paradigma interpretativo, sustentado en el método fenomenológico-hermenéutico, según Gadamer (1993). El tipo de investigación es documental y de campo con la técnica de la entrevista a profundidad y el análisis de contenido. Se develan las categorías para la construcción del modelo teórico de formación ciudadana sobre uno de los servicios públicos esenciales como es el aseo en la ciudad de Cartagena de Indias.

Descriptor: formación ciudadana, servicio público de aseo, calidad de vida.

INTRODUCCION

El conocimiento que podamos tener de un tema específico, aún sin ser expertos, nos provee de herramientas para manifestar claramente nuestra opinión sobre él y entre más conocimiento tengamos del asunto más precisas serán nuestras opiniones. Es de gran importancia cuando el tema se relaciona con derechos propios o de nuestra comunidad, cuando podemos exigir el cumplimiento y tenemos el conocimiento para poder ejercer ese derecho

Tratándose de temas tan trascendentales y que tienen efecto en nuestra calidad de vida estamos llamados a obtener toda la información que sea posible, para exigir, pero también para cumplir, tema este que en algunas oportunidades se pasa por alto porque sólo somos conscientes, en algunas oportunidades, de nuestros derechos sin detenernos a pensar que también pueden existir obligaciones inherentes al respeto de tales derechos.

La Constitución Política de Colombia expedida en 1991 establece en su artículo 79 que “Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo” (p.25). El servicio público de aseo es uno de los aspectos más relevantes en ese ambiente sano y el conocimiento que se tenga de ello puede ser trascendental para la efectiva participación que pregonan el Estado.

En esta investigación se plantea la construcción de un modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de una determinada comunidad, develando con ella los elementos necesarios para construir el modelo planteado.

Se realiza un recorrido por la legislación y las vivencias de la comunidad, funcionarios públicos, organismos de control, representantes comunales y la empresa que presta el servicio, triangulando la información recibida para

obtener un resultado que permita llegar a mecanismos de avance en el tema de la formación ciudadana en el servicio público de aseo.

Con la participación de algunos miembros de la comunidad es posible comprender con claridad las necesidades de formación existentes, con la de organismos del Estado y el prestador del servicio es posible cotejar las opiniones en una y otra vía que permiten obtener una guía del modelo a construir para satisfacer esas necesidades detectadas, lo cual es posible con empleo de algunas herramientas y apoyados en el método fenomenológico hermenéutico.

En una primera sección se abordará el planteamiento del problema haciendo la correspondiente aproximación al objeto de estudio, generando los Interrogantes de la investigación con sus objetivos, dejando sentada la importancia y justificación de esta investigación.

La siguiente sección se presentará el marco referencial empleado relacionándolo con algunos antecedentes y sus correspondientes referentes teóricos y las bases legales que aplican al tema de esta investigación.

Posteriormente nos centramos en el abordaje metodológico describiendo en él la pentadimensionalidad en la investigación, el soporte paradigmático, el tipo de investigación que se desarrolla y el contexto e Informantes que son la base de la Investigación.

La cuarta sección de esta investigación presenta el, análisis e interpretación de los hallazgos desarrollando cada una de las etapas del método seleccionado desde la etapa previa o clarificación de presupuestos hasta alcanzar la construcción de la Teorización.

Finalmente, en la quinta y sexta sección se llega al MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA y la correspondiente socialización para su validación.

SECCIÓN I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En esta sección se conocerá el planteamiento del problema considerando a) la aproximación al objeto de estudio, b) las interrogantes de la investigación, c) Los objetivos de la investigación, tanto general como específicos y d) la importancia y justificación de la investigación

Aproximación al Objeto de Estudio

El aseo es un concepto reconocido por todas las personas, constituye una necesidad del ser humano, mundialmente tiene su regulación normativa, la Ley 7 expedida en 2022, por ejemplo, en España tiene anotado en su preámbulo: “El primer objetivo de cualquier política en materia de residuos debe ser reducir al mínimo los efectos negativos de la generación y gestión de los residuos en la salud humana y el medio ambiente.” (p.1); Japón es un país reconocido internacionalmente por el aseo de sus calles y la disciplina que se imparte a sus habitantes desde la niñez formando en amor por su espacio, demostrándolo con el aseo permanente de espacios de uso común.

Por su parte Alemania ha mostrado gran preocupación por la disposición de sus residuos sólidos, reciclables, reutilizables o desechables, con énfasis en su ley indicado que el generador del residuo es responsable de él; en publicación de la Unión Europea se puede leer una frase muy significativa “cada objeto que consumimos, tarde o temprano se convierte en un residuo que necesita tratamiento”. Por todo lo dicho podemos deducir que el tema de aseo no es aislado, no pertenece a un entorno específico, sino que es parte de la vida diaria de cada ser humano

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) no es ajena a la situación de saneamiento en los distintos países del mundo, sobre el particular en una publicación que hiciera a partir del Diálogo multi-actor del sector agua, saneamiento e higiene en Colombia a raíz de la pandemia por Covid-19, en uno de sus apartes deja una recomendación muy interesante en relación con el saneamiento básico “El nuevo marco debería partir de la concepción del agua y el saneamiento como derechos humanos, abarcando no solo los aspectos de infraestructura y nivel de servicio, sino también la identidad organizativa (sin ánimo de lucro) de muchos acueductos” (Mariezcurrera, V. Álvarez, Isabel, Giné, R., Delepiere, A., Jiménez, A., Alban Nou-Vellon, A., López, D., Estrada, V., 2020, p.7).

En Colombia, las autoridades (administración Distrital, Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales) y organismos de control (Personería, Contraloría, Superintendencia de Servicios Públicos, Defensoría del Pueblo), en cumplimiento de su mandato legal, tienen que entrar a mediar en situaciones de conflicto entre el Estado, las empresas prestadoras de servicios públicos y las comunidades. Sobre esta situación específica se resuelven en Colombia, desde los estrados judiciales, distintos casos que van desde la prestación ineficiente como la ausencia absoluta, tanto de los servicios públicos como de las redes para su prestación. Como una muestra de esta realidad podemos ver la Sentencia de tutela T-012 de 2019 en la cual la Corte Constitucional resalta la importancia de los servicios como el saneamiento básico:

El agua potable y el saneamiento básico tienen en el ordenamiento jurídico colombiano dos facetas que generalmente confluyen: (i) como derechos fundamentales y (ii) como servicios públicos domiciliarios. Sobre la primera faceta, quedó explicado que el agua y el saneamiento son derechos fundamentales profundamente relacionados con la dignidad humana y su efectiva realización está supeditada al cumplimiento de unas condiciones mínimas de acceso. Sobre la segunda faceta, es claro que la mejor alternativa para garantizar los derechos al agua potable y al saneamiento básico es la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. (p.1)

La plena garantía de agua potable y de saneamiento básico se constituye como una medida indispensable para la efectiva realización del Estado Social de Derecho. De esta manera, la fórmula estatal centrada en la dignidad humana podrá trascender el plano teórico e incidir en la vida de las personas, contribuyendo a la transformación positiva de contextos de pobreza y desigualdad sistemáticos. (p. 2)

Por su parte la legislación colombiana, desde la Constitución Política hasta diferentes sentencias que han sentado precedentes normativos, es reiterativa en la obligación del Estado de resolver las necesidades de las comunidades en materia de servicios públicos. Para nuestro estudio trataremos el servicio público de aseo, entendiéndose éste como según lo define la Ley 142 de 1994 (Art. 14 Núm. 14.24) como “el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También incluye las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos”

Este servicio tiene gran importancia para la calidad de vida de las personas, en Cartagena, el servicio registra muchas fallas y éstas se hacen más impactantes por cuanto la atención de las quejas es lenta, no es eficiente y la acumulación de residuos sólidos es visible en las vías públicas.

Con el fin de garantizar la prestación efectiva de los servicios públicos, entre otras cosas, existe en Colombia, lo que se denomina participación ciudadana, descritos en la Constitución Política expedida en 1991 (Art. 103) como: “mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato” (p.30)

La utilidad específica de estos mecanismos de participación está igualmente indicada por la Constitución Política Colombiana de 1991 en el Artículo 103:

El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación,

concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan. (p.30)

En ocasiones únicamente falta aplicar de forma específica lo que indica la Constitución por todos los actores del proceso descritos (comunidades, funcionarios públicos, empresas prestadoras de servicios y organismos de control).

Con lo descrito podemos estimar que cada uno de los participantes en el proceso tiene su propia visión de las cosas. Es así, como desde mi perspectiva como responsable de responder por la prestación del servicio he observado que pueden no existir las herramientas necesarias para su garantía, faltan recursos financieros, humanos y tecnológicos que permitan abordar el problema presente, pero fundamentalmente existe una falta de articulación con las comunidades que permitan hacer uso eficiente de los servicios disponibles y de los recursos asignados, de tal forma que, si el servicio de aseo se presta oportunamente pero las comunidades disponen residuos sólidos de forma inadecuada, será necesario invertir más recursos para continuar con la prestación eficiente del servicio a un costo, no sólo financiero sino también ambiental.

Las comunidades presentan sus peticiones a la espera de soluciones inmediatas, haciendo responsable al Estado por la falta de la prestación eficiente de los servicios, según sus manifestaciones, la culpa de lo que no está bien es del Estado, consideran que la obligación debe ser cumplida aún sin conocer las implicaciones y necesidades para poder cumplir con ese objetivo. Es necesario poner en conocimiento cuáles son los mecanismos para dar curso a sus peticiones y satisfacer sus necesidades.

Por su parte la Constitución y las leyes establecen con claridad las obligaciones a cargo del Estado y de los ciudadanos en lo que se refiere, de forma específica, a los servicios públicos domiciliarios, dispone las herramientas para que se cumpla con el deber asignado, siempre contando con que cada miembro del proceso dará cumplimiento a lo que le corresponde.

Al momento en que tratamos de establecer: ¿cuál es el punto en que se quiebra el proceso? y las cosas comienzan a fallar es cuando se tiene que revisar lo escrito en nuestra legislación, la percepción que tienen las comunidades y las herramientas con las que cuentan los servidores públicos y las empresas para la prestación eficiente de los servicios.

Si bien en Colombia el Código Civil expedido en 1873 (Art. 9) establece que “La ignorancia de la ley no sirve de excusa” (s.p) también es claro que en consonancia con las normas que regulan los procesos de prestación de los servicios públicos existen unos procedimientos que validan su cumplimiento y son esos lo que es necesario poner en conocimiento de las comunidades.

En este sentido, es fundamental la formación de los ciudadanos. Tal como lo señalan Villegas, Alderrama y Suárez (2019) en su artículo Modelo de formación integral y sus principios orientadores: caso Universidad de Antofagasta donde señala que:

Se hace cada vez más necesaria, una formación integral que permita a las personas –provistas de valores humanistas y de diversas competencias genéricas de última generación— enfrentarse a un mundo con condiciones de incertidumbre, producidas por el cambio permanente en todos los contextos de la vida de las personas. (s.p)

Bajo este contexto, la autora, considera necesario clarificar algunos puntos determinantes que justifican la necesidad de esta investigación, saber qué es lo que se busca con ella, por qué y para qué se hace el trabajo.

En este sentido, la investigadora ha tenido experiencia en el ejercicio de funciones como servidor público, a cargo de garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos en la ciudad de Cartagena, allí ha recibido múltiples quejas por situaciones, en el que ha observado el desconocimiento de los ciudadanos sobre los procedimientos que deben aplicar para hacer efectivos sus derechos y disfrutar de servicios públicos como se espera sean entregados a las comunidades.

Adicionalmente ha observado desde la oficina de Servicios Públicos Domiciliarios, que un alto porcentaje de los habitantes de la ciudad ni siquiera

conocen los medios para presentar reclamaciones, con el fin de obtener soluciones a los problemas que les aquejan.

En este contexto, la oficina de Servicios Públicos Domiciliarios, da respuesta a muchas de estas reclamaciones, las cuales toca, en un alto porcentaje, redireccionar por competencia, por falta de claridad, o porque el mecanismo empleado no es el acertado. Esos problemas no son únicamente por una mala prestación del servicio, existen también, quejas por la falta absoluta del acceso a ellos.

Asimismo, es frecuente recibir quejas por conductos que no son los expeditos o emplear algunos innecesarios, no se emplean las páginas para reclamación debidamente establecidas porque la legislación ordena su existencia por trazabilidad.

Con esta realidad es evidente que muchas de estas situaciones se presentan por desconocimiento de los canales para hacer efectivos los derechos que la ley le confiere al usuario de servicio público. Es por ello, que la formación adecuada es primordial para los usuarios, lo cual generaría una información más fluida y redundaría en un servicio público más eficiente.

La investigadora a través de conversaciones informales ha escuchado de parte de los funcionarios a cargo de resolver las quejas de los ciudadanos, que reclaman temas cuya solución está en sus propias manos, tal es el caso, de las reclamaciones que deben ser directas a la empresa prestadora de servicio, la cual, en cumplimiento del contrato de condiciones uniformes deben atender de forma inmediata y son presentadas a organismos no competentes, lo que genera una demora en la solución. Este tipo de reclamaciones ocasiona disgusto en los responsables de dar respuesta por el desconocimiento de los ciudadanos y en estos últimos porque no sienten recibir la solución esperada.

También, ha observado que los prestadores de servicios públicos se quejan con frecuencia de la falta de cooperación de los miembros de la comunidad que requieren una atención que es costosa y que bien podría no ser necesaria

en caso que las personas conocieran bien sus obligaciones frente a los servicios que se prestan.

Por ello, se puede avanzar hacia una formación ciudadana basada en la prestación del servicio público de aseo a fin de lograr ciudadanos con conocimiento, participativos y satisfechos de un servicio público que contribuya a mejorar sus niveles de calidad de vida.

El tema de servicios públicos en la ciudad de Cartagena es para sus administradores un reto diario, las solicitudes que se tramitan dejan claro el desconocimiento que los habitantes de la ciudad tienen sobre trámites, derechos y deberes en esta materia. La administración carece de planes de formación relacionado con los servicios públicos, que minimicen las quejas de los ciudadanos y los oriente de forma adecuada.

Esta investigación tiene como objetivo construir un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA.

Bajo este contexto se plantean las siguientes interrogantes:

Interrogantes de la Investigación

¿Cuáles son los conocimientos que tienen los usuarios de la Unidad comunera de gobierno N° 3, ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena de Indias, con relación a la prestación del servicio público de aseo?

¿Cuál es la percepción los usuarios de la Unidad comunera de gobierno N° 3, ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena de Indias, con relación a la prestación del servicio público de aseo?

¿Cuáles son los elementos necesarios para construir un modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No? 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena de Indias?

¿Cómo es el modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No? 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena de Indias?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Construir un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

Objetivos Específicos

Examinar los conocimientos que tienen los usuarios de la Unidad comunera de gobierno N° 3, ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena de Indias, con relación a la prestación del servicio público de aseo

Analizar la percepción los usuarios de la Unidad comunera de gobierno N° 3, ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena de Indias, con relación a la prestación del servicio público de aseo

Develar los elementos necesarios para construir un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA de Indias

Teorizar acerca de un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA de Indias

Importancia y Justificación de la Investigación

El estado actual de la prestación de los servicios públicos en la ciudad de Cartagena y la forma como los habitantes de la ciudad presentan sus quejas y sus requerimientos exige que el Estado cumpla con su obligación de

garantizar la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de la prestación del servicio público, tal como lo ordena el Decreto 1077 de 2015 en su artículo 2.3.2.2.2 inicie las acciones tendientes a apoyar la formación de la ciudadanía que le permita intervenir de forma eficiente.

El Plan Nacional Decenal de Educación 2016-2026 indica que “Si bien es una responsabilidad del Estado, es necesario involucrar cada vez más a los diferentes actores del sector educativo (instituciones, educadores y sociedad en general) en los procesos de planeación, ejecución y seguimiento de políticas y programas encaminados a garantizar el derecho a la educación” (p.13) deja ver que la construcción de un modelo acorde a las necesidades de formación de una parte de la población corresponde con herramientas que la sociedad en general puede aportar en consonancia con algunos de los principios del Plan: “aportar a la construcción de una cultura ciudadana y un desarrollo individual y colectivo que contribuyan a las transformaciones sociales, políticas, económicas y culturales” (p.14); “...el Plan debe tener presente que la educación es responsabilidad de la sociedad como un todo y que en ella participan instituciones públicas y privadas de múltiple naturaleza y condición que requiere el país.” (p.14); “el Plan debe apuntar hacia la ampliación de lo educativo en todos los ámbitos del gobierno y de la sociedad civil, pues la educación no se limita a los sistemas educativos formales, como tampoco a los de educación básica, media” (pp.14-15)

En este sentido, la temática de esta investigación adquiere importancia, primero por el interés que tiene la Administración Distrital al proporcionar un modelo teórico que permita formar a los ciudadanos en el ámbito del servicio públicos de aseo que constituye un servicio fundamental en la unidad comunera de gobierno No. 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena. En segundo lugar, la mencionada Administración Distrital, cuenta dentro de su estructura administrativa con un Asesor de Despacho de Servicios Públicos y dicho cargo lo ejerce la presente investigadora de este trabajo, y se convierte en una gran oportunidad para implementar el modelo

teórico de formación ciudadana que emerja de esta investigación al ser un asesor en la gestión del Alcalde “en la ejecución de políticas, toma de decisiones, en servicios públicos domiciliarios, conexos y alumbrado público” (s.p) tal como lo contempla el manual de funciones del cargo adoptado mediante Decreto 0073 de 2021 y se alinea con el Plan Nacional de Educación Decenal vigente a la fecha.

Por otra parte, esta investigación es relevante debido a que parte de un análisis documental en el que se pueden revisar experiencias de otras ciudades en materia de formación sobre el servicio público de aseo, aspecto fundamental para mejorar este servicio y que requiere adelantar un proceso de formación integral para lograr una mayor y mejor alianza entre todos los actores del proceso del servicio público de aseo en la ciudad de Cartagena, la experiencia de estas otras ciudades nos permite actuar diligentemente en esta investigación, contado con referentes válidos no sólo por la percepción sino también por resultados.

En este orden de ideas, la investigación se justifica al propiciar espacios de formación para que las peticiones diarias presentadas por la ciudadanía sean de forma correcta, acorde a los lineamientos legales, con la oportunidad debida y ante la autoridad competente, y de esta forma los procesos que se adelantan jurídicamente en aras de lograr el cumplimiento efectivo de los servicios y el manejo del presupuesto asignado para tales actividades serán más eficientes arrojando resultados visibles para la corrección de anomalías en la prestación del servicio público de aseo.

Así mismo, la creación de un modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo se debe sustentar en las categorías emergentes que surjan de la investigación y su relación con la legislación vigente, las necesidades y experiencias de los ciudadanos y de los entes gubernamentales, que permitan formar a ciudadanos comprometidos, encaminados a lograr una prestación de servicio público de aseo eficaz y eficiente, a fin de contribuir a mejorar los niveles de calidad de vida.

Los beneficiarios de esta investigación serán los funcionarios públicos, organismos de control, empresas prestadoras y los habitantes (vistos como clientes) de la unidad comunera de gobierno No. 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena, sobre el servicio público de aseo. En la medida que la ciudadanía participe en su formación de manera activa y proactiva tomará conciencia sobre la importancia del servicio público y construirá su conocimiento sobre los procedimientos y normativas que regulan el servicio de aseo. Además, de conocer los procesos para canalizar las quejas que les permitan optimizar los recursos destinados a atender al ciudadano. En este sentido, Parra y Rodríguez (2015) señalan que “Los procesos de formación ayudan a mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores en las organizaciones de hoy en día en búsqueda de mayor eficiencia, calidad, además del servicio al cliente, dadas las diferentes exigencias y niveles de fiabilidad y calidad” (p.140).

Por otra parte, este proyecto de investigación se inscribe en la línea de investigación políticas públicas del Doctorado en Educación de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas, porque plantea un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA, considerando que este mecanismo pueda ser adoptado por la Administración Distrital para evaluar su impacto y decidir sobre su aplicación al resto de las localidades con la finalidad de corregir una situación que representa problemas para la comunidad seleccionada en la prestación de su servicio público de aseo.

En este sentido, se considera lo señalado por Velásquez (2010) cuando se refiere a la definición de política pública:

Política pública es un proceso integrador de decisiones, acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por autoridades públicas con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática. La política pública hace parte de un ambiente determinado del cual se nutre y al cual pretende modificar o mantener. (p.156)

SECCIÓN II

MARCO REFERENCIAL

La presente sección está referida al marco referencial de la investigación y se estructura detallada en: (a) Antecedentes relacionados con la investigación, tanto en el marco internacional como en el nacional (b) Referentes Teóricos, c) bases legales

Antecedentes Relacionados con la Investigación

El tema servicios públicos, debemos considerar las investigaciones que existen sobre la materia, a continuación, se presentan, tanto por autores que han dedicado su investigación a temas relacionados, como por organismos internacionales que han adelantado investigaciones sobre el impacto de los servicios públicos como básicos para el desarrollo humano y su reconocimiento como parte de los derechos humanos:

Contexto Internacional

Jerez, W., Borja, E. y D'Armas, M. (2018), en su artículo titulado Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador adelanta un análisis para “evaluar la calidad del servicio público domiciliario de recolección de desechos sólidos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Milagro, Ecuador” (s.p), trabajo desarrollado “bajo un enfoque mixto, cualitativo-cuantitativo, destacándose la revisión documental, y el análisis de datos en cada paradigma respectivamente” (s.p). En desarrollo de su trabajo realiza algunas

anotaciones que serán de gran aporte para esta investigación por cuanto entra a apoyar el concepto de calidad de vida alrededor de un servicio público de aseo que satisfaga las necesidades de la comunidad. Al respecto, los autores citan en su escrito a Sáez, (2011)

El servicio de recolección de desechos sólidos constituye uno de los servicios básicos que deben recibir los ciudadanos para contar con condiciones de vida que les permitan acceder a una mejor calidad de vida, razón por la cual resulta de tanta importancia mantener niveles de calidad elevados en la prestación de este servicio (s.p)

Martínez, P. (2021) en su tesis Eficiencia en la gestión de servicios públicos municipales, en España, toca unos puntos realmente distantes uno de otro y a veces irreconciliables, lo que genera ineficiencia en la prestación de los servicios públicos, éstos son el manejo presupuestal o administración de recursos públicos y las acciones de los políticos en relación con el manejo de tales bienes. Indica expresamente el autor que su investigación se realiza en la modalidad de compendio de publicaciones. Su fundamento está en el marco de las finanzas y el equilibrio que debe darse entre éstas y la prestación del servicio. Estos son factores determinantes en el presente trabajo porque involucran el compromiso del Estado y los recursos disponibles para optimizar la prestación de los servicios públicos. Para la aplicación final de los resultados de la presente investigación se deben considerar esos recursos y de esa forma implementar los procesos que se requieran para capacitar a las comunidades.

En su artículo El diseño de servicios públicos: la experiencia del ciudadano como usuario de servicios, Torres (2021) hace alusión al usuario, quien es parte importante de esta investigación y es a quien va dirigido su resultado. En su artículo relacionado con su tesis doctoral resalta la importancia de la participación de los usuarios en la construcción de las políticas públicas en el Ecuador relacionadas con el servicio público de aseo. Tiene gran importancia para la presente investigación porque en él se tienen en cuenta aspectos

relevantes que pueden conducir a la determinación de algunas categorías del este trabajo. Se resaltan algunos detalles anotados en su investigación que nos lleva a considerar que es un tema de aplicación general, en el mundo entero, el servicio de aseo está relacionado con la responsabilidad ciudadana.

Se describe el papel que tienen los medios de comunicación en articular la participación de la sociedad, pero también en la formación de una conciencia colectiva sobre la responsabilidad de la ciudadanía, sus derechos y obligaciones para con la gestión integral de residuos sólidos y el medioambiente, y la necesidad de adoptar hábitos responsables. (p.95)

Encontramos que en el Ecuador Coello (2020) también adelantó una investigación titulada Efectividad de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en la legislación ecuatoriana, el cual relaciona el análisis de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en ese país. Desarrolló su investigación teniendo en cuenta los usuarios, el Estado como prestador de los servicios y la relación existente entre ellos. Concluye que, si bien existen las herramientas para que el ciudadano haga valer sus derechos, su desconocimiento no le permite avanzar hacia la efectividad deseada. Es este el fundamento principal de la presente investigación en la unidad comunera de gobierno número 3 de la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia.

Chunga (2018) titulada: Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay, circunscribe su investigación a una población del Perú, en la que se puede concluir la importancia de lograr el cometido final de llegar a la satisfacción del usuario, resalta la influencia de los servicios públicos eficientes en la calidad de vida de las personas. En esta investigación tomamos la premisa del aporte que hacen los servicios públicos al mejoramiento de la calidad de vida de la unidad comunera de gobierno número 3 en la ciudad de Cartagena.

Contexto Nacional

Montes (2020) en su trabajo titulado Servicios públicos y medio ambiente realiza un recorrido por la legislación colombiana relacionada directamente con el servicio público de aseo, en el capítulo consultado muestra como existe en Colombia una regulación muy propia para cada tipo de residuo sólido generado por las distintas actividades de los ciudadanos y las empresas, muy especialmente para residuos peligrosos. Todo esto contribuye con la presente investigación por cuanto nos deja ver que no es solamente el desconocimiento por parte de los usuarios lo que se debe superar en algunas comunidades para avanzar hacia la calidad de vida deseada, sino que también la claridad en las políticas públicas y la legislación aplicable repercute en un aspecto tan importante tanto para la vida de los ciudadanos como para el medio ambiente.

Dentro de su análisis, Montes (2020), deja ver que existe reglamentación para el manejo los distintos tipos de residuos que se generan en el día a día y por actividades de distinta naturaleza, pero existe desconocimiento es esta regulación por parte de los usuarios independientemente de su generación de residuos, recordando un aparte del documento que indica que

Así, se avanza en el conocimiento de la materia y se supera el gran error de creer que la “basura” es toda igual y que, por lo tanto, el servicio de aseo es la solución para “deshacerse” de ella; continuar con este tipo de creencia solo le traería atraso al país.
(p.216)

Araque (2018) realiza un estudio denominado Los servicios públicos domiciliarios desde la perspectiva de los derechos fundamentales, en su texto desarrolla un análisis completo considerando distintos autores, legislación y jurisprudencia sobre un asunto tan delicado como elevar o no a derecho fundamental el servicio público de aseo, ligándolo en todo momento con la dignidad humana. Este análisis aporta a la presente investigación un elemento muy importante como es el reconocimiento de la importancia de los servicios públicos desde el punto de vista jurídico, dándole la alta calidad de observancia y respeto como derecho fundamental. A la vista salta como un

axioma que el aseo como servicio público tiene injerencia en la dignidad humana con repercusión en la calidad de vida todas las personas.

Continuando en esta misma línea, Matías (2014) con su trabajo titulado Los Servicios Públicos Como Derechos Fundamentales plantea básicamente responder una interrogante: ¿Cuál es la naturaleza de los servicios públicos esenciales como derechos fundamentales y cómo se garantizan formal y materialmente? Concluye que deben tener reconocimiento constitucional, para ello deben aplicarse políticas públicas y contar con el sustento financiero necesario para ofrecerlos. Considera, además, que es el Estado quien debe prestarlos de forma directa para poder asumir la garantía de su prestación. Es de gran aporte para esta investigación el análisis realizado por Matías, considerando que parte de una base jurídica de carácter superior, la Constitución Política y este hecho realza la necesidad que sea clara para todos los involucrados en el proceso.

En ciudades como Bucaramanga se han realizado algunas investigaciones que llegan a resultados que confirman la necesidad de adelantar capacitaciones eficientes en servicios públicos. En este sentido, Plata (2010) en su trabajo de investigación titulado Participación ciudadana y control social: los servicios públicos domiciliarios en Bucaramanga, obtiene como resultado:

La totalidad de la población no conoce las actividades realizadas por las empresas prestadoras, únicamente la mitad de los encuestados referencian datos relacionados con su accionar, información que obtienen a través de los medios de comunicación (radio, prensa y televisión) y de la factura. (p.139)

La participación ciudadana, en este contexto, asume un papel fundamental en la medida en que contribuye a generar canales de comunicación que permiten a quien suministra el servicio realizar un balance de su gestión acorde a la realidad, para a partir de ello adoptar las decisiones necesarias a fin de responder acertadamente a las demandas y prioridades de la comunidad; al tiempo que ayuda al cumplimiento de la función de regulación y vigilancia radicada en cabeza del Estado, en el momento en que se informa a los organismos creados para tal propósito los resultados de la fiscalización realizada. (p.141)

Referentes Teóricos

El tema que ocupa esta investigación tiene avances en algunas ciudades capitales de Colombia y tiene asidero firme en la legislación colombiana, así como también en investigaciones de distintos países.

Algunos autores han avanzado en este tipo de investigaciones desde la misma esencia de estar dirigida a orientar sobre servicios públicos, tenemos por ejemplo a Ordóñez y Trellez (2019) en su artículo Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales, en el que señala:

La defensa de los intereses del colectivo, así como el aprovechamiento de las capacidades y experiencias de los ciudadanos contribuyen a mejorar la calidad de vida de la población y a prepararse para construir una nueva ciudadanía, donde los individuos exijan mayor información y mejores resultados por parte del Estado, a quien le corresponde reconocer las deficiencias y limitaciones de la sociedad a través de las opiniones de quienes realmente la conocen. (s.p)

En el mismo documento (ob.cit) se expone una teoría confirmatoria de la necesidad planteada en esta investigación:

Los ciudadanos al enfrentarse a innumerables situaciones que inciden en su desenvolvimiento social, buscan compartir sus inquietudes uniéndose a otros que les acompañe a lograr soluciones adecuadas a través de mecanismos válidos para intervenir en asuntos de interés colectivo. Esta actuación refleja la presencia de un ciudadano activo, conocedor de su espacio social, con mayor disposición a estar informado y decidido a participar, en forma directa o indirecta en las decisiones y acciones, que conlleven a la atención de sus necesidades y mejoras en la calidad de vida de todos. (s.p)

En Colombia el organismo rector de la correcta prestación de los servicios públicos es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mantiene unos claros lineamientos sobre canales abiertos de participación ciudadana.

Los procesos de capacitación que tienen como base la difusión de políticas públicas con la participación de la comunidad implica el concepto de “participación ciudadana”, sobre este tópico se han venido desarrollando

múltiples investigaciones que son fundamentales para el proceso que nos ocupa en este documento.

La participación ciudadana en la gestión pública implica un proceso de construcción social de las políticas públicas. Es un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política (Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009).

Existen aportes importantes a considerar que permiten mayor claridad del contenido de este trabajo de investigación, con temidos definidos que juegan un papel decisivo al momento de leer y comprender lo que se pretende adelantar con un modelo de formación ciudadana para servicios públicos.

La política pública de recursos educativos vigente en Colombia establece un compromiso del Estado con la armonización y cohesión de la política educativa teniendo en cuenta, fundamentalmente para esta investigación, la calidad de los recursos para fortalecer la enseñanza (s.p.), que bien pueden abrir la puerta a un proceso formativo desde la escolaridad, educando al nuevo ciudadano en temas tan importantes para su vida y la contribución que puede generar cada individuo para el mejoramiento de las condiciones de vida en su entorno.

En el año 2015 se sostuvo reunión de jefes de Estado en la Organización de las Naciones Unidas y con la participación de la UNESCO se aprobaron 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible contenidos en la agenda 2030. En su objetivo 11 hace referencia a Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles, haciendo en él algunos apuntes relacionados con el crecimiento de la población y la rápida urbanización sobre todo en barrios pobres y resaltando servicios inadecuados y sobrecargados en la recolección de residuos, lo que no sólo afecta el sector que los produce, sino que contribuye a la contaminación del aire y en general afectando al medio ambiente. En su objetivo 4, Educación de Calidad, anota que la educación “es clave para salir de la pobreza” (s.p)

La Educación y la Formación Ciudadana para el siglo XXI

Es importante destacar el término **Ciudadanía** porque es vinculante con la investigación propuesta, el ciudadano, es el receptor directo de los resultados de este trabajo de investigación.

La participación para aplicarlo es lo que permitirá evaluar finalmente la eficacia del resultado obtenido, por tal razón es determinante tener claridad del concepto de ciudadanía, para ello nos podemos apoyar en la definición que sobre este término publicó Fuentes (2010):

La ciudadanía, desde el punto de vista del derecho es concebida como un estatus, en el cual, quienes poseen tal condición tienen una serie de derechos y deberes. Desde el punto de vista conceptual, la ciudadanía se ha relacionado tradicionalmente a dos perspectivas: la idea de derechos individuales y al vínculo o sentido de pertenencia a una comunidad territorial en particular. (s/p)

Por su parte Magendzo (2004) citado por Benjumea, Galvis y Orrego (2018) señala que los derechos ciudadanos son el eje central y está relacionada por:

Una comunidad política en la cual se goza no solo de derechos civiles (libertades individuales), en los que insisten las tradiciones liberales, no solo de derechos políticos (participación política), en los que existen los republicanos, sino también de derechos sociales (trabajo, educación, vivienda, salud, prestaciones sociales en tiempos de especial vulnerabilidad). La ciudadanía social se refiere entonces también a este tipo de derechos sociales, cuya protección vendría garantizada por el estado nacional, entendido no ya como estado liberal, sino como estado social de derecho. (p. 72)

La esencia de la ciudadanía implica contribuir a transformar la sociedad y mejorar la calidad de vida de los propios ciudadanos en aras de formar personas idóneas, con valores y ética para una convivencia social.

Este elemento es fundamental para esta investigación por cuando representa a quién va dirigido el producto final de esta del trabajo, con la vinculación directa de la ciudadanía es posible lograr los resultados esperados, el modelo generado va dirigido a la ciudadanía y es ese nexo lo que lo hacer realmente importante.

La Constitución Política de Colombia expedida en 1991 reconoce al ciudadano como sujeto de derecho igualmente de obligaciones, las cuales deben ser conocidas ampliamente por éste para poder hacer uso de los primeros y cumplir con los segundos.

Ese conocimiento que se espera del ciudadano también los lleva a revisar el concepto de **Formación Ciudadana**, sobre es el cual, no tan antiguo, es necesario tener claridad de su alcance, por su parte Villegas (2008) hace un recorrido importante para formular una definición del término formación, en su artículo Formación: apuntes para su comprensión en la docencia universitaria, dejando ver varias anotaciones que aportan a la construcción del significado requerido, por un lado indica que “La formación se refiere principalmente a actividades o prácticas cuyo objetivo raramente es preciso y el resultado siempre insuficientemente estudiado”. (p. 2) y complementa diciendo que “Es la experiencia como capacidad de reflexión sobre la historia misma del sujeto. Es un proceso de cambio, se reconoce que éste promueve una reorientación sustancial del ser.” (p. 3).

Avanzando hacia la definición del término compuesto por dos palabras muy importantes para esta investigación: formación y ciudadanía podemos establecer que constituyen en conjunto el eje principal de esta investigación, sobre este particular se encuentra la siguiente definición muy acorde con lo planteado, por Alvarado, S. y Carreño, M (2007):

Constituye la estrategia por medio de la cual se puedan establecer los mínimos de convivencia, bajo la perspectiva de derechos y deberes en la construcción del nuevo Estado-Nación. (p. 13)

Resaltan las citadas autoras (ob.cit) la importancia que tiene esta expresión haciendo de ella un “pilar fundamental para alcanzar justicia y equidad social, lo cual a su vez permite avanzar hacia la consolidación del nuevo Estado social de derecho” (p. 3).

La Constitución Política de Colombia de 1991, otorga importancia a la formación ciudadana, la encontramos en el artículo 41, donde se señala que

la formación ciudadana es el: «fomento de prácticas de aprendizaje, principios y valores de la participación ciudadana». (p.112) Esto lleva a plantear que la formación ciudadana debe contribuir a la transformación social, a fin de producir cambios para asegurar la democracia de la sociedad.

Así mismo, con este proceso de formación ciudadana las comunidades adquieren las herramientas para hacer efectiva su participación, tal como lo indica la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios “es un instrumento que facilita la gestión pública, ya que permite construir de la mano con la ciudadanía caminos que lleven a mejorar las condiciones de calidad de vida de las comunidades.” (s.p) por tanto, este proceso de investigación que busca generar un modelo de formación del servicio público de aseo deberá contribuir al logro de tal objetivo, con las herramientas al alcance de los ciudadanos y la formación en su utilización para crear conciencia y el ciudadano puede materializar su participación en las decisiones del Estado de manera democrática.

Este término representa la posibilidad que tiene la ciudadanía de ejercer de forma acertada su participación en las decisiones del Estado, no se trata sólo de participar sino de hacerlo bien, con un proceso de formación ciudadana bien llevado se podrá ejercer el derecho de participar de una forma más eficiente y productiva tanto para los ciudadanos como para el Estado, generando una disminución en las brechas sociales y políticas.

Calidad de Vida: Ciudadanos y Usuarios

La **Calidad de Vida** se relaciona con el estado de salud, tanto que es determinante cuando se refiere al estado de un paciente cuya salud está muy deteriorada y debe tomar decisiones en cuanto al tiempo de vida a la calidad deseada de ésta.

Muchos autores han dedicado investigaciones para dar claridad al concepto aquí requerido, por ejemplo, para Westreicher (2020) la calidad de vida puede entenderse como:

Un conjunto de factores que da bienestar a una persona, tanto en el aspecto material como en el emocional. En otras palabras, la calidad de vida son una serie de condiciones de las que debe gozar un individuo para poder satisfacer sus necesidades. Esto, de modo que no solo sobreviva, sino que viva con comodidad. La calidad de vida abarca diversos aspectos, los cuales pueden ser subjetivos, como el disfrutar del tiempo libre para un hobby, u objetivos, como el disponer de una vivienda con todos los servicios básicos (s.p).

Este término constituye un fin en sí mismo, es un ideal tanto para los Estados como para sus ciudadanos, cuando se percibe la posibilidad de mejorar las condiciones de vida de una comunidad el Estado siempre tendrá la obligación de adelantar las gestiones que conduzcan a ella.

Tal es la importancia de esta condición que constituye, en el caso de Colombia, una finalidad social del Estado, tal como lo contempla la Constitución Política de Colombia (1991), en su artículo 366:

Artículo 366. El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable. (p.103)

De igual forma, como es claro observarlo en este texto, para lograrlo constituye un elemento importante la satisfacción de las necesidades de saneamiento ambiental y agua potable, razones de los servicios públicos base de esta investigación.

Urzúa y Caqueo-Urizar (2012) dedican un amplio trabajo en su texto Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto, para comparar distintas posiciones de algunos autores para recordarnos que el término es muy complejo e importante, de tal forma que citan a Ferrans (1990) definiéndola como el bienestar personal derivado de la satisfacción o insatisfacción con áreas que son importantes para él o ella; de igual forma, citan también a Bigelow et. al, (1991) quien la representa en una ecuación en donde se balancean la satisfacción de necesidades y la evaluación subjetiva de bienestar

La calidad de vida es una meta para las personas, el deseo de alcanzar ese estado es lo que los mueve a formarse, trabajar, estudiar, en fin, dedicarse de manera preponderante a aquellas actividades que favorecen su bienestar desde todo punto de vista, no únicamente de su salud sino también de su economía, sus aspiraciones, su vivienda.

Por su parte los servicios públicos recibidos de forma eficiente y constante contribuyen considerablemente a alcanzar ese sueño, a estar cada vez más cerca de tener la calidad de vida ideal.

El servicio de aseo contribuya a la calidad de vida de sus **usuarios**, que no son más que el ciudadano al que se pretende llegar con esta investigación para involucrarlo en el proceso y que participe activamente.

Define la Ley 142 de 1994 en su artículo 14 Núm. 14.33 al usuario como la “Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor” (s.p)

El usuario está directamente vinculado con el servicio, es un sujeto en el proceso de la prestación de los servicios públicos como receptor de éstos y es quien puede en un momento determinado calificar la calidad de esos servicios.

Por esto es importante que ese usuario conozca sus derechos y obligaciones para hacer un uso eficiente de los mismos.

Bases Legales

Constitución Política de Colombia

La Constitución Política de Colombia (1991) contempla una condición tan especial, abriendo las puertas a la participación que se viene pregonando, pero que requiere de formación ciudadana para hacerla efectiva y significativa en su artículo 1° nos indica:

Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto

de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. (p.13)

Adicionalmente en su artículo 365 establece una prioridad a los Servicios públicos:

Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que, en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita. (p.103)

Bajo ninguna circunstancia el Estado se puede soslayar del cumplimiento de la garantía que debe dar a los ciudadanos de la prestación eficiente de los servicios públicos, el mandato constitucional es claro, expreso, sin dilaciones ni excepciones. Es imperativo el mandato, de tal forma que todas las acciones necesarias para lograr ese cometido de prestación eficiente deberán ser atendidas.

En esta misma línea exalta la Constitución la importancia de estos servicios en la calidad de vida de la población, en su artículo 366 se puede leer:

El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable. Para tales efectos, en los planes y presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, el gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación. (p.103)

En este artículo, la norma suprema, endosa al Estado el fin de garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de la población, lo cual se plantea en el presente trabajo de investigación como eje primordial.

No se abstrae de sus obligaciones el Estado ante los servicios públicos dejando en el artículo 368, 369 y 370 de la (ob.cit) bien claro el alcance de su responsabilidad:

Artículo 368º—La Nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas podrán conceder subsidios, en sus respectivos presupuestos, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas.

El Estado, dentro de su obligación de garantizar la prestación efectiva de servicios públicos de calidad y considerando la calidad de onerosos que tienen tales servicios entra a proteger con subsidios a poblaciones menos favorecidas, y así puedan tener acceso con el correspondiente pago de las tarifas asignadas a cada servicio.

Artículo 369º—La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios.

Continuando con las líneas que le garantizan al usuario al acceso a los servicios públicos, también el Estado le recuerda que no solamente existen derechos en este contexto sino que también hay obligaciones a cargo de cada una de las partes, dándoles también la posibilidad de intervenir en la gestión y fiscalización de la prestación efectiva y con calidad.

Artículo 370º—Corresponde al presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten. (p.103)

El tema de los servicios públicos es uno de los de mayor regulación en Colombia, son muchas las bases jurídicas que pueden sustentar una investigación en este sentido, de igual forma que la participación ciudadana,

ambos aspectos son trascendentales e importantes para construir un modelo teórico de formación ciudadana en el servicio público de aseo.

Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022

Siendo uno de los más grandes compromisos para el Estado dentro de su finalidad social, la prestación de servicios públicos, el Plan Nacional de Desarrollo vigente “Pacto por Colombia, pacto por la equidad” contempla como uno de sus pilares el “Pacto por los servicios públicos” y dentro de éste la línea “Agua limpia y saneamiento básico adecuado” como una estrategia para avanzar hacia la superación de la pobreza y su consecuente mejoramiento en la calidad de vida de los habitantes del territorio.

Plan de Desarrollo “Salvemos Juntos a Cartagena”

En consonancia con el Plan de Desarrollo Nacional 2018-2022, el Plan de Desarrollo vigente para la ciudad de Cartagena igualmente posee la Línea estratégica servicios públicos básicos del distrito de Cartagena de indias: “todos con todo” anotando en su presentación que el fondo de ella es que “propenda al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos” (p.97) .

Ley de Servicios Públicos en Colombia, Ley 142 de 1994

Los servicios públicos en Colombia aparecen contemplados en la Constitución Política de Colombia de 1991 en su artículo 345 como “inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.”

Ley de Servicios Públicos en Colombia, Ley 142 de 1994 establece en su Artículo 3° los Instrumentos de la intervención estatal, entre los que se encuentran algunos puntos que es de vital importancia que la ciudadanía conozca tenga manejo de ellos

- 3.1.** Promoción y apoyo a personas que presten los servicios públicos.
- 3.2.** Gestión y obtención de recursos para la prestación de servicios.

3.3. Regulación de la prestación de los servicios públicos teniendo en cuenta las características de cada región; fijación de metas de eficiencia, cobertura y calidad, evaluación de las mismas, y definición del régimen tarifario.

3.4. Control y vigilancia de la observancia de las normas y de los planes y programas sobre la materia.

3.5. Organización de sistemas de información, capacitación y asistencia técnica. (p.2)

Ley 669 de 2001

A través de esta norma se realizaron modificaciones parciales a la Ley 142 de 1994, Ley de servicios públicos en Colombia.

Ley 1757 de 2015

Esta norma de carácter Estatutario dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación siendo la participación ciudadana el instrumento mediante el cual se orientan los diferentes esfuerzos que desde la Constitución Política de Colombia de 1991 se han venido desarrollando para lograr una democracia más incluyente, efectiva e incidente.

Desde el mismo Ministerio del Interior Colombiano se hace énfasis en la importancia de esta norma, basado en tres pilares fundamentales:

El primero tiene que ver con los mecanismos de participación ciudadana y la flexibilización que promueve y garantiza esta Ley para utilizarlos de manera frecuente y efectiva. En este apartado, la Ley de Participación Ciudadana busca complementar la Ley 134 de 1994 que regulaba los mecanismos ya descritos.

El segundo pilar se basa en la Rendición Pública de Cuentas y el Control Social a lo Público, una función dual, que permite brindarle al ciudadano las herramientas necesarias para consolidar su rol de observador y garante de los movimientos y decisiones de la administración pública en sus territorios.

El tercer pilar cuenta con la coordinación y promoción de la participación ciudadana, la cual le otorga un especial protagonismo al Consejo Nacional de Participación como elemento constitutivo del Sistema Nacional de Participación a implementarse en el país y como órgano consultivo y de deliberación formado por diversos sectores de la institucionalidad y de la sociedad civil en su conjunto. (s.p)

Sentencia C-169 DE 2001

Si bien no tiene una relación directa con el tema de servicios públicos si establece reglas claras de la participación ciudadana, por tanto, es importante considerar dentro de esta investigación lo planteado sobre la importancia de la participación ciudadana:

Sólo puede hablarse de una verdadera democracia, representativa y participativa, allí donde la composición formal y material del sistema guarda una correspondencia adecuada con las diversas fuerzas que conforman la sociedad, y les permite, a todas ellas, participar en la adopción de las decisiones que les conciernan.

La relación inescindible que se establece entre el pluralismo y la participación en una democracia constitucional como la colombiana, trae como consecuencia inmediata la necesidad de que el sistema representativo refleje al máximo, en su conformación, las distintas alternativas políticas que plantea la sociedad. (p. 24)

Contrato de Servicios Públicos

Ampliamente reconocido con Contrato de Condiciones Uniformes, es un documento que regula las condiciones expresas para la prestación del servicio público domiciliario entre las empresas prestadoras de servicios y el usuario. La Ley 142 de 1994 en su artículo 128 lo define de la siguiente manera:

Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios. (p.44)

SECCIÓN III

ABORDAJE METODOLÓGICO

En esta sección presentaremos el Abordaje Metodológico estructurado de la siguiente manera: a) Pentadimensionalidad en la investigación (dimensión ontológica, axiológica, epistemológica, teleológica y metodológica), b) Soporte paradigmático, c) Tipo de investigación, d) Contexto e informantes de la investigación, e) Métodos y técnicas para recolección de la información, f) Criterios de rigor y calidad en la investigación, g) Proceso de la investigación

El abordaje metodológico constituye uno de los aspectos centrales de la investigación y se refiere al desarrollo del trabajo investigativo. Está relacionado con la pregunta ¿cómo? Es la metodología que se plantea en la investigación a objeto de alcanzar los objetivos propuestos. Donde se conceptualiza el paradigma de investigación, la pentadimensionalidad, el tipo de investigación, el método cualitativo a utilizar, el contexto e informantes de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los criterios de rigor y calidad en la investigación y el proceso de la investigación. A continuación, se presenta cada uno de estos aspectos.

Pentadimensionalidad en la investigación

La selección del paradigma interpretativo proporciona al investigador una visión global de la investigación y los posibles problemas a resolver. Por ello, el investigador desde la perspectiva paradigmática se plantea un conjunto de interrogantes tales como:

1. Posición que se asume ante la realidad que se desea estudiar: ¿inmersión o exclusión. 2. Carácter de la interrogante que se formula: ¿explicación o comprensión? 3. Carácter de las metas de la investigación: ¿prescripción, asociada con el control o descripción? 4. Supuestos epistemológicos subyacentes: ¿construcción de una realidad artificial, o participación, inmersión en una realidad concreta sin obstruir ni alterar su curso vital? 5. Procedimientos metodológicos preferidos: ¿experimentación y búsqueda de la significación estadística o interpretación, asociada con la construcción de significados con sentido para los actores sociales? (González, 2008. pp. 41-42)

En este sentido, la pentadimensionalidad es planteada por González (ob. cit) como un enfoque que es definido como “Una herramienta analítica para la interpretación cognoscitiva del quehacer investigativo; dicho enfoque refiere a las dimensiones: axiológica, ontológica, teleológica, epistemológica y metodológica y concibe a la investigación como una cualidad inherente a la propia condición humana de toda persona” (p. 42)

A continuación, se desarrollan cada una de las dimensiones que se abordan en la presente investigación.

Dimensión Ontológica

En esta dimensión, se asume dicho supuesto dentro del relativismo, ya que la naturaleza de los servicios públicos, va a depender de los procesos sociales, humanos y las interpretaciones que hacen los sujetos de sus propias acciones, es decir, la verdad es cambiante.

En esta dimensión debemos abordar directamente el problema de la investigación y dar respuesta a ¿Cuál es nuestra manera de ver y entender la realidad? Debemos tener claridad de las bases que sustentan este trabajo, pretendemos generar un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA. Es así como es necesario trabajar en la síntesis de situaciones extraídas de las experiencias de estas personas y contrastarlas con la teoría existente

reguladora de los servicios públicos para determinar las necesidades de formación que pudiera tener esta comunidad y concretar el modelo necesario para satisfacer esas necesidades.

La finalidad es generar un mayor compromiso de las comunidades con este tema tan importante como es el servicio público de aseo, derechos y deberes con el pleno conocimiento de ellos, para poder exigir los primeros y cumplir con los segundos acorde con la legislación y las necesidades de las comunidades para contar con ciudadanos comprometidos respetuosos de los lineamientos legales dictados para garantizar una prestación de servicios públicos eficiente con el manejo adecuado de los recursos asignados.

Dimensión Axiológica

Considerando el punto de vista axiológico, el MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA, se sustenta en los valores éticos que guiarán la acción del profesional.

Desde esta dimensión podemos dar respuesta a uno de las interrogantes fundamentales al momento de emprender cualquier trabajo o actividad y más aún cuando se trata de una investigación que pretende dar solución o respuesta a una situación problemática. González (2008) nos indica con precisión qué es lo que debe contemplar esta dimensión: “Lo Axiológico responde al por qué de la investigación. Esta dimensión se interroga acerca del valor que se le atribuye a la actividad investigativa, los argumentos por los cuales se la considera valiosa, importante, interesante, meritoria.” (p. 45)

La necesidad de diseñar un modelo de formación ciudadana para el servicio público de aseo se fundamenta en el análisis de información experiencial que puede permitir ver cómo esta falta de formación contribuye a la baja calidad de estos servicios, al mal empleo que se hace del servicio y a la exigente inversión que se requiere para acercarlos a mejorar la calidad de vida.

Con el fin de dar respuesta al por qué de este trabajo, se considera las líneas trazadas por autores como Villegas, Alderrama y Suárez (2019) en su artículo Modelo de formación integral y sus principios orientadores: caso Universidad de Antofagasta donde señala, que se hace cada vez más necesaria, una formación integral que permita a las personas -provistas de valores humanistas y de diversas competencias genéricas de última generación y enfrentarse a un mundo con condiciones de incertidumbre, producidas por el cambio permanente en todos los contextos de la vida de las personas.

Es claro que el compromiso ciudadano tiene gran importancia en temas como los servicios públicos, por ejemplo, cuando nos referimos al servicio público de aseo, vemos que los generadores de residuos son los miembros de la comunidad y son ellos los llamados a hacer un uso correcto de este servicio, tal es, sacar los residuos oportunamente, cumpliendo con los horarios de recolección. Si el ciudadano no da cumplimiento a las normas, por desconocimiento o por falta de compromiso el servicio no será eficiente, generando costos más altos para la administración y por ende se perderán recursos.

Dimensión Epistemológica

El abordaje de esta dimensión epistemológica es dinámica y dialéctica entre la investigadora y lo investigado, es decir, el conocimiento surge de la interacción entre la entrevista a profundidad y el material documental, los cuales ayudan a relacionar y dar significado a cada uno de los elementos. En este sentido, se debe conocer a los sujetos de este proceso, la ciudadanía y el Estado y las empresas prestadoras de servicio, con el fin de construir, un modelo teórico de formación ciudadana que permita que las relaciones entre unos y otros sean tan bien fundamentadas, que la eficiencia de los servicios públicos pueda ser lo que las normas determinan.

Dentro de la investigación se pretende, a partir de la situación actual y las normas que regulan la materia, diseñar un modelo de formación integral que permita capacitar a los habitantes de la unidad comunera de gobierno número 3 en la ciudad de Cartagena para que pueda contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios mejorando el servicio público de aseo en la zona descrita y la relación entre uno y otro actor sea más fluida y determinante al momento de la prestación de este servicio público.

Con un mayor conocimiento de parte de la ciudadanía serán más claras sus solicitudes y la comunicación será más fluida ahorrando tiempo en la atención de las necesidades que plantea la comunidad, las solicitudes de esta última serán mejor orientadas y dirigidas a las autoridades pertinentes.

Dimensión Teleológica

Se describe a través de esta dimensión, cuál es el fin de la investigación. El objetivo principal de ésta es la creación de un modelo teórico de formación ciudadana del servicio público de aseo para los habitantes de la unidad comunera de gobierno número 3 en la ciudad de Cartagena que nos permita avanzar en suficiente prestación y repercuta en la calidad de vida de estas personas.

El trabajo requiere la participación activa de los habitantes de la unidad comunera de gobierno número 3 en la ciudad de Cartagena para conocer su experiencia y conocimientos del tema objeto de la formación. Se concentrará en disminuir la brecha existente entre la calidad de los servicios que se prestan y los esperados por los ciudadanos en general, con la construcción de un modelo de formación ciudadana social que permita acercar a la ciudadanía a todos los escenarios de interacción con las empresas prestadoras y autoridades para generar mejores condiciones en la prestación de los servicios públicos domiciliarios

Dimensión Metodológica

El proceso de investigación considera la historia pasada y presente: cómo se han desarrollado las relaciones en materia de servicios públicos entre los ciudadanos y la administración Distrital, cómo ha sido la prestación del servicio, cuál es la percepción de los ciudadanos, y de los responsables de garantizar y prestar el servicio (la Administración Distrital y las Empresas Prestadoras del Servicio) en la ciudad de Cartagena.

El trabajo de investigación se soporta en el enfoque cualitativo y el paradigma interpretativo. Además, es una investigación documental y descriptiva basada en el método fenomenológico hermenéutico, sustentada en la experiencia vivida por los informantes involucrados en la investigación.

Enfoque cualitativo

Cuando hablamos de enfoque cualitativo es importante resaltar una característica citada por Hernández, Fernández y Baptista (2006) que es de gran aporte para esta investigación: “Se orientan a aprender de experiencias y puntos de vista de los individuos, valorar procesos y generar teorías fundamentadas en las perspectivas de los participantes” (p.525). Cada aporte, de cada uno de los informantes tiene gran valor para esta investigación, pues, es de sus experiencias que podremos conocer sus necesidades, gracias al análisis que de cada una se realizará.

Los aportes de cada uno de los participantes adquiere valor en cuanto son un aporte considerable para entender la situación objeto de estudio desde la concepción de quien se encuentra inmerso en ella y comparte su vivencia, su conocimiento con el propósito de ser escuchado y con la esperanza de que una investigación, como la aquí iniciada, le permita posiblemente encontrar una solución que le ayude a mejorar las condiciones que considera no se ajustan a su necesidad.

No constituye una promesa del investigador, no es un ofrecimiento de un resultado deseado, cada uno de los informantes recibe en principio una

explicación clara del trabajo en curso y el propósito que éste tiene, de igual forma el resultado de esta investigación estará disponible y será socializado con cada uno para que puedan, en un momento futuro, manifestar su posición ante ellos.

Soporte Paradigmático

La investigación que se aborda tiene su fundamento en el enfoque cualitativo, basada en las conductas de los individuos para su posterior interpretación basada en su realidad y contexto social. Además, permite la descripción de las cualidades de fenómenos o hechos. Las investigaciones cualitativas se enmarcan en conocer las experiencias, vivencias, interacciones de las personas y los documentos en una realidad social.

En este sentido, Martínez (2009) señala que: “La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones.” (p.136)

Este trabajo asume el paradigma interpretativo que busca comprender cómo las personas otorgan significado a sus experiencias. En este caso la presente investigación se sustenta en las experiencias de las personas de la unidad comunera de gobierno No. 3 de la ciudad de Cartagena en relación con el servicio público de aseo y cómo esperan que éste sea prestado. Se pretende llegar a una descripción minuciosa y en profundidad de las experiencias de las personas, tal cual, como las han vivido, ya que las personas elaboran significados sobre sus propias experiencias. (Duque y Aristizábal, 2019)

Paradigma Interpretativo

Por su parte el paradigma interpretativo con fundamento en la conducta humana en su propio entorno nos lleva a lograr un entendimiento de lo que cada uno de ellos, desde su perspectiva, aporta a esta investigación y logrando con ello un resultado útil o un desestimiento por llegar a concluir con

el proceso que realmente la necesidad formulada en principio está plenamente satisfecha en el contexto actual.

Es imperativo observar y acceder activamente al entorno en el que se producen las conductas objeto de esta investigación, sólo así, en su propio contexto se puede comprender. Esta investigación exige interacción con los informantes en su propio espacio, por considerar el contexto relevante para los resultados, más aún cuando hace parte del mejoramiento de la calidad de vida que se persigue con el logro de los propósitos planteados.

Tipo de Investigación

La investigación es de tipo cualitativo, el cual según Pérez (1994) se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable. Serrano (p.29)

En un párrafo siguiente anota Pérez (1994) que el planteamiento naturalista insiste en la relevancia del fenómeno (hechos o fenómenos relevantes) frente al rigor (validez interna). (p.29)

Esta investigación tiene su fundamento en las experiencias compartidas por cada uno de los informantes, entregando al investigador insumos para generar los resultados propuestos, siendo necesario estar en contacto, observar y compartir experiencias, anécdotas y hechos que ellos consideran importantes.

Método Empleado

La metodología empleada para el desarrollo de un trabajo de investigación es decisiva, su elección debe ser sin lugar a dudas ideal para avanzar hacia el logro de los propósitos, con la recolección de información y su posterior análisis. Los resultados de ese análisis nos llevarán a obtener un resultado, el cual debe ser objetivo, válido y verificable. La selección del método, enfoque y paradigma en esta investigación tiene grandes aportes y por ello debemos

tener claridad de cada uno de esos elementos para una más amplia comprensión de los resultados.

Esta afirmación no es vaga, una vez inmersos en el proceso vamos encontrando la razón de los autores consultados, como Martínez (2006), quien nos indica al respecto de forma muy clara:

Toda investigación, de cualquier enfoque que sea (cualitativo o cuantitativo), tiene dos centros básicos de actividad. Partiendo del hecho que el investigador desea alcanzar unos objetivos, que a veces, están orientados hacia la solución de un problema, los dos centros fundamentales de actividad consisten en: (1) Recoger toda la información necesaria y suficiente para alcanzar esos objetivos, o solucionar ese problema. (2) Estructurar esa información en un todo coherente y lógico, es decir, ideando una estructura lógica, un modelo o una teoría que integre esa información. (p.128)

Es así como en este espacio adelantamos la aplicación de la metodología seleccionada, enfoque cualitativo y el paradigma interpretativo, basada en el método fenomenológico hermenéutico, el cual consideramos es el más adecuado para este tipo de investigación, con el que se busca dar respuesta a los interrogantes de la investigación y el logro de los propósitos de la misma.

Método Fenomenológico Hemenéutico

Citando a Fuster (2019) nos indica que “el método fenomenológico admite explorar en la conciencia de la persona, es decir, entender la esencia misma, el modo de percibir la vida a través de experiencias, los significados que las rodean y son definidas en la vida psíquica del individuo” (p.205), es por esto que tiene tanta relevancia el método en esta investigación, porque se busca conocer el sentir y el saber de un individuo y de una comunidad, ante una situación que es del diario vivir y sólo con la percepción que tengamos de ella según lo que indique el informante podrá el investigador avanzar en procura del logro de los propósitos.

Se inició con el *cómo* en el capítulo anterior, con amplia explicación de la metodología a emplear, indicando los informantes y contextualizando totalmente el objeto de estudio en el entorno seleccionado.

Considerando la disponibilidad de tiempo de cada uno de los informantes se desarrollaron entrevistas según su condición, previamente establecida al momento de seleccionarlos según su rol en el proceso investigado.

A partir del soporte paradigmático con el que se aborda el presente trabajo de investigación se pudo obtener, a través de las entrevistas realizadas, un acercamiento a la conducta de cada uno de los individuos que participaron como informantes, se pudo, de primera mano, escuchar las experiencias de cada uno en relación con el objeto de estudio.

Cada uno de los informantes dejó ver y sentir su posición ante el tema propuesto, es así como desde su posición o rol, como ya se ha dicho, manifiestan su sentir en respuesta a cada interrogante planteado, la palabra escrita no tiene forma de materializar el sentimiento que cada informante imprime a sus respuestas, a sus manifestaciones de frustración ante situaciones que desconocen cómo manejar.

El método empleado, tal como indica Martínez (2009): “La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones.” (p.136), guía esta investigación hacia el entendimiento de las manifestaciones de cada informante primero de forma individual y luego en conjunto de todas ellas.

Con el conocimiento de la realidad planteada y la inmersión en el campo donde se desarrolla la situación en estudio, existe una mayor claridad para el momento en que se deben analizar e interpretar las afirmaciones hechas por cada uno de los informantes, como ya se ha indicado, desde la óptica o percepción particular según su rol.

El método hermenéutico es de gran importancia en las investigaciones socioeducativas, ya que permite la interpretación del mundo de la vida y de los sujetos que la conforman. Al respecto Guardian (2007) señala:

La hermenéutica es un método general de comprensión y la interpretación es el modo natural de conocer de los seres humanos. La hermenéutica tiene como misión descubrir los significados de las cosas, interpretar lo mejor posible las palabras, los escritos, los textos y los gestos, así como cualquier acto u obra, pero conservando su singularidad en el contexto del que forma parte (p.147)

La hermenéutica tiene sus raíces en la fenomenología de Husserl y en el vitalismo de Nietzsche, surge a mediados del siglo XX y tiene como máximos exponentes en Gadamer (1900-2002), Heidegger (1889-1976), Vattimo (nacido en 1936) y Ricoeur (1913-2005). Esta investigación plantea el método fenomenológico hermenéutico que para Gadamer (1993) significa “Comprender e interpretar textos no es sólo una instancia científica, sino que pertenece con toda evidencia a la experiencia humana del mundo” (p.23)

En este sentido, Fuster (2019) define el método fenomenológico hermenéutico de la siguiente manera:

Este enfoque está orientado a la descripción e interpretación de las estructuras fundamentales de la experiencia vivida, al reconocimiento del significado del valor pedagógico de esta experiencia. Este método compone un acercamiento coherente y estricto al análisis de las dimensiones éticas, relacionales y prácticas propias de la pedagogía cotidiana, dificultosamente accesible, a través de los habituales enfoques de investigación. En esta contribución, se exhibe la potencialidad y aporte particular del método para la indagación educativa y su investigación utiliza el método hermenéutico fenomenológico. (p.207)

Fuster (2019) presenta una línea de secuencia que orienta la presente investigación bajo el método fenomenológico-hermenéutico. En este sentido, se pasa a describir cada una de estas fases que se pretenden aplicar.

La primera fase invita a “establecer los presupuestos, hipótesis, preconceptos desde los cuales parte el investigador y reconocer que podrían intervenir sobre la investigación” (p.209). Se hará una recolección de

información a través de herramientas de investigación que permitan obtenerla de forma directa con los participantes, atendiendo su percepción de los procesos, las emociones que éstos procesos y su aplicación despiertan en ellos, la experiencia que les ha permitido forjarse una idea concreta de cuál sería la forma en que esperan se den los servicios públicos en su entorno para hacerlos más eficientes, de esta forma el investigador podrá conocer de primera mano las necesidades de formación que se deben fortalecer. Se cuenta con la participación de miembros de la comunidad, empresas prestadoras de servicios, funcionarios públicos responsables de los procesos y organismos de control.

Inicialmente, se adelantará la investigación con documentos soportes de experiencias de otras ciudades; se revisarán informes y modelos desarrollados y publicados en la página web de las alcaldías correspondientes o las unidades administrativas de servicios públicos en otras ciudades de la misma categoría o similar del Distrito de Cartagena, se revisarán resultados de la aplicación de los modelos de formación creados para esas ciudades y con ello poder adelantar un análisis objetivo que permita establecer una base de sustentación teórica para la posible construcción de un modelo propio y ajustado a la realidad de la ciudad para la cual se realiza.

En la segunda fase se recolectará la información basada en la experiencia de los habitantes de la unidad comunera de gobierno número 3 en la ciudad de Cartagena, los funcionarios públicos responsables, los entes gubernamentales relacionados y organismos de control. Esto implica realizar entrevistas en profundidad. De igual forma, se revisarán las entrevistas con las personas a cargo de estos procesos y de los organismos del Estado rectores y vigilantes del cumplimiento de los deberes de la Administración Pública frente a los servicios públicos.

La tercera fase se refiere a la reflexión acerca de la experiencia vivida, es decir la reflexión fenomenológica es la búsqueda del significado de las experiencias de los sujetos objetos de estudio. Finalmente, la cuarta fase es

escribir-reflexionar sobre la experiencia vivida. Es donde se integra las características de los sujetos en una sola descripción.

Así mismo, la investigación se basa en el análisis del círculo hermenéutico de Vernant (2003) y se distinguen tres niveles de análisis que permean el Círculo y le dan consistencia al trabajo de interpretación, los cuales son: formal, semántico y sociocultural.

Contexto e Informantes de la Investigación

Cartagena de Indias Distrito Turístico y Cultural, goza del estatus de Distrito desde 1991, indicado de esta forma en el artículo 328 de la Constitución Política reformada en ese año. El Decreto 1617 de 2013, “por la cual se expide el Régimen para los Distritos Especiales” define los distritos en su Art. 2 como “entidades territoriales organizadas de conformidad con lo previsto en la Constitución Política, que se encuentran sujetos a un régimen especial, en virtud del cual sus órganos y autoridades gozan de facultades especiales diferentes a las contempladas dentro del régimen ordinario aplicable a los demás municipios del país, así como del que rige para las otras entidades territoriales establecidas dentro de la estructura político administrativa del Estado colombiano.” Estas entidades territoriales con sujeción a Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial (Ley 1454 de 2011), pueden dividir su territorio en Localidades y designar alcaldes locales y juntas administradoras locales, para cada una de ellas, procurando con esta división mayor eficiencia en la administración de los recursos con espacio de participación de los ciudadanos en todo lo relacionado con los servicios públicos, desde su dirección, manejo y prestación,

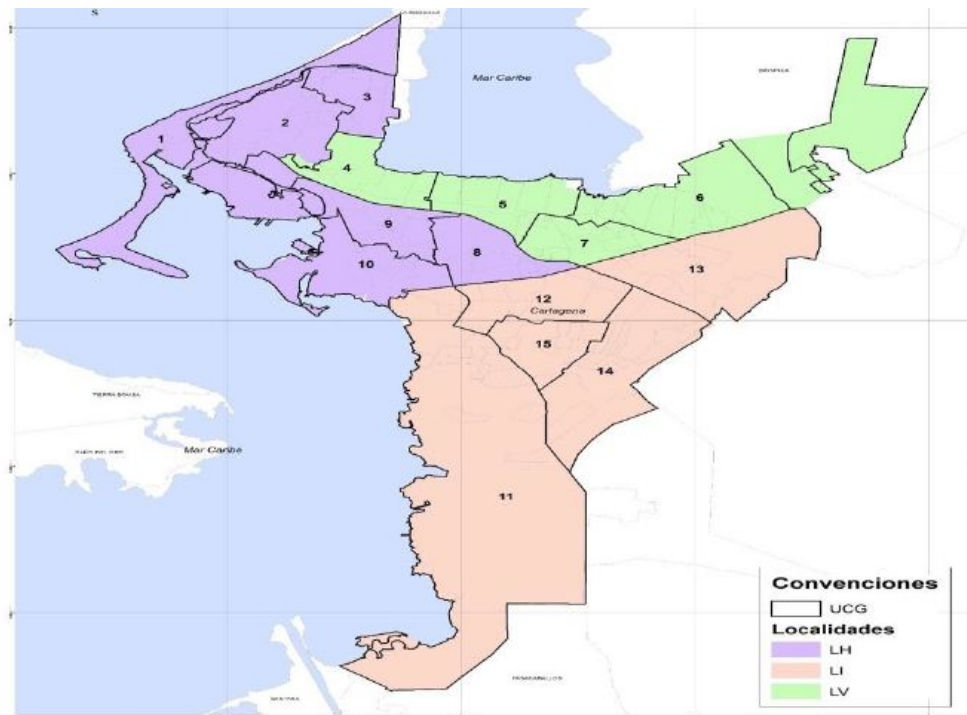
Cartagena de Indias está conformada por tres (3) localidades: Localidad 1, Histórica y del Caribe Norte; Localidad 2, De la Virgen y Turística; Localidad 3, Industrial y de la Bahía.

Adicionalmente cada localidad está, a su vez, dividida en Unidades Comuneras de Gobierno (UCG), un total de veintisiete (15 urbanas y 12 rurales) y estas se dividen en barrios, un total de 181, algunos de ellos también pueden dividirse en sectores.

En las gráficas No. 1 y No. 2 se muestra esta distribución.



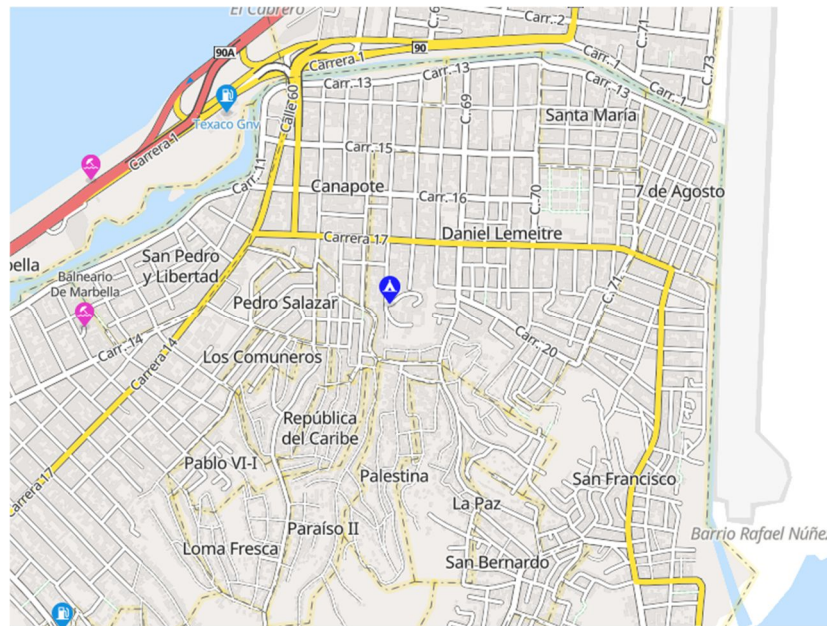
Gráfica 1. Ubicación Geográfica de Localidades del Distrito de Cartagena de Indias. Fuente Plan de Desarrollo Salvemos Juntos a Cartagena 2020-2023



Gráfica 2. Unidades Comuneras de Gobierno del Distrito de Cartagena de Indias. Fuente *Secretaría de Planeación Distrital*

Cartagena, posee en la actualidad dos empresas prestadoras del servicio de aseo distribuidas a lo largo y ancho de la ciudad bajo el esquema de libre competencia.

La investigación se desarrollará en la unidad comunera de Gobierno No. 3 de la Localidad 1 en la Ciudad de Cartagena, la cual está conformada por seis (6) barrios: Canapote, dentro de este barrio se encuentra un amplio sector denominado Crespito, Daniel Lemaître, San Bernardo, San Francisco, Santa María y Siete de Agosto, barrios pertenecientes al estrato 1, 2 y 3. Los habitantes de la zona, en su mayoría tienen nivel académico de primaria y secundaria máximo. En poco porcentaje existen habitantes con formación superior o especializada.



Gráfica 3. Barrios Unidad Comunera de Gobierno No. 3 Tomado de: https://www.viamichelin.es/web/Mapas-Planos/Mapa_Plano-Barrio_Cartagena--Bolivar-Colombia

La muestra de los informantes está conformada personas que de manera voluntaria han consentido participar de este proceso de investigación o que han recibido y aceptado invitación para hacerlo, en el caso particular de esta investigación, se invitará a algunas personas a hacer parte de este proceso investigativo que compartirán su experiencia en torno al tema objeto de investigación.

En este sentido se realizará a través del muestreo teórico, el cual se define según muestreo teórico, que según Glaser y Strauss (1967):

Es el proceso de recolección de los datos para generar la teoría durante el cual el investigador recolecta, codifica y analiza los datos y decide con cuáles continúa y donde los ubica para poder desarrollar su teoría a medida que estos emergen. (p. 5)

Los informantes escogidos se clasifican de acuerdo a unos criterios de que presentan en el siguiente cuadro.

Cuadro 1.

Tipos de informantes por barrio e institución y criterios

Tipo Informantes	Barrios e Instituciones	Criterios de Selección
Habitantes de la comunidad	1 habitante de Canapote 1 habitante de Canapote Sector Crespito 1 habitante de Daniel Lemaitre 1 habitante de San Francisco 1 habitante de Santa María 1 habitante del 7 de Agosto 1 habitante de San Bernardo	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo viviendo en el barrio: más de 5 años - Persona reconocida por la comunidad - Que haya realizado requerimiento por servicios públicos al menos una vez en el último año - Se distribuirán con representación por cada barrio de la Unidad Comunera de Gobierno seleccionada
Funcionario público	1 funcionario público de la Alcaldía de Cartagena	<ul style="list-style-type: none"> - 2 años de servicio en atención al público - Conocimientos jurídicos
Representantes de organismos de control	1 de la Personería Distrital	<ul style="list-style-type: none"> - 2 años vinculado con la institución - Conocimientos jurídicos - Atención de quejas y reclamos de la comunidad
Representante de la empresa prestadora del Servicio	1 Representante de la empresa Pacaribe	<ul style="list-style-type: none"> - Vinculación con la entidad con más de 3 años - Relación con la atención de quejas al ciudadano - Capacidad de decisión

Tipo Informantes	Barrios e Instituciones	Criterios de Selección
Representante comunal	1 representante de Junta de Acción Comunal (JAC)	<ul style="list-style-type: none"> - 5 años como líder comunal - Estar registrado como líder ante el organismo competente (Secretaría de Participación Ciudadana)

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información

La información se recolecta a través de diversas técnicas e instrumentos. Los objetivos 1, 2, 3, 4 y 5 de la Investigación, referidos a Analizar los conocimientos que tienen los usuarios de la Unidad comunera de gobierno N° 3, ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena de Indias, con relación a la prestación del servicio público de aseo. Analizar la percepción los usuarios de la Unidad comunera de gobierno N° 3, ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena de Indias, con relación a la prestación del servicio público de aseo. Develar los elementos necesarios para construir un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA de Indias. Teorizar acerca de un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA de Indias y Construir un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA.

Los objetivos 1, 2, 3, 4 y 5 se abordarán a través de las Técnicas Entrevista en Profundidad, y Análisis de Contenido. La entrevista en profundidad ayuda a tener la claridad requerida para lograr un diseño realmente aplicable al medio seleccionado y que pueda ser extensivo a todas las áreas de la ciudad. Resulta

importante el aporte sobre la entrevista en profundidad de Robles (2011) quien señala que

La intencionalidad principal de este tipo de técnica, es adentrarse en la vida del otro, penetrar y detallar en lo trascendente, descifrar y comprender los significativas y relevantes del entrevistado; consiste en construir paso a paso y minuciosamente la experiencia del otro (p. 39).

El análisis de contenido se aplicó, la cual se basa en las ideas propias que expresa el documento leído, procurando en todo momento la objetividad en ese análisis; Andréu (s.f) nos dice que:

Es una técnica de interpretación de textos, ya sean escritos, grabados, pintados, filmados...se basa en la lectura (textual o visual) como instrumento de recogida de información, lectura que a diferencia de la lectura común debe realizarse siguiendo el método científico, es decir, debe ser, sistemática, objetiva, replicable, y válida. (p.2).

Los Instrumentos son el Guion de Entrevista y la Matriz de Análisis de Contenido. Sobre estos instrumentos se consultó a Robles (2011) quien manifiesta en su artículo La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico, que el guion de entrevista:

Debe estructurarse con base en la hipótesis y los objetivos de nuestra investigación, en él se incluirá una introducción donde el entrevistador dará a conocer el propósito de la entrevista, cómo estará estructurada y qué alcances se desean obtener. Es importante que los entrevistados tengan claro que toda la información que se obtenga se analizará con atención y cuidado, atendiendo en todo momento la confidencialidad de los datos. Asimismo, el guion contendrá todas las temáticas a estudiar y que deberán desarrollarse a lo largo de todas las sesiones. (p.42)

Este documento contiene los interrogantes a desarrollar durante la entrevista que se realizará a cada uno de los informantes siguiendo la estructura planteada por Robles (2011)

En lo que se refiere al análisis nos indica Robles (2011):

El análisis es un proceso de reflexión donde “vamos más allá de los datos” para acceder a la esencia del fenómeno de estudio, es decir, a su entendimiento y comprensión [González y Cano, 2010], por medio del cual “el investigador expande los datos más allá de la narración

descriptiva” [Coffey y Atkinson, 2005] y conforme va desarrollándose va sufriendo modificaciones de acuerdo a los resultados [Dey, 1993]. (p.45)

A lo largo de su texto, el autor enfatiza la necesidad de tener en cuenta que “la percepción será indirecta, subjetiva y parcial, pues no es posible comprobar o comprender la experiencia del otro tal y como la ha vivido” (p.45)

Criterios de Rigor y Calidad en la Investigación

En el caso del rigor en el proceso de investigación lo tenemos como un concepto transversal, aunque tratándose de investigación cualitativa surgen distintas posiciones considerando algunos que este factor puede llegar a ser exigente que pueda perderse el fundamento de la investigación cualitativa, la cual al tratarse de fenómenos humanos puede llegar a distintas interpretaciones. La garantía de rigor en una investigación constituye la mayor preocupación para el investigador y cómo pueda ser entendida por otros investigadores.

Lincoln YS, Guba EG (1985) citados por Castillo, E. y Vásquez, M (2003), dicen que:

Los criterios que comúnmente se utilizan para evaluar la calidad científica de un estudio cualitativo son la credibilidad, la auditabilidad y la transferibilidad. La credibilidad se logra cuando el investigador, a través de observaciones y conversaciones prolongadas con los participantes en el estudio, recolecta información que produce hallazgos que son reconocidos por los informantes como una verdadera aproximación sobre lo que ellos piensan y sienten. (p. 165)

En cuanto a la auditabilidad Guba y Lincoln (1981) citados por Castillo y Vásquez (2003), se refieren a este criterio como “la habilidad de otro investigador de seguir la pista o la ruta de lo que el investigador original ha hecho. Para ello es necesario un registro y documentación completa de las decisiones e ideas que el investigador haya tenido en relación con el estudio” (p. 165)

Finalmente anotan Castillo y Vásquez (2003), que “la transferibilidad o aplicabilidad se refiere a la posibilidad de extender los resultados del estudio

a otras poblaciones” (p. 166). Además, concluyen que independientemente del método empleado, es necesario que el investigador tenga presente la calidad y se “cumplan con los cánones del rigor metodológico” (p. 166)

Proceso de la Investigación

Es una manera como el investigador ordena el proceso desde el inicio de la investigación hasta el final con la entrega del informe. El proceso de la investigación cualitativa, según Rodríguez, Gil y García (1999), se desarrolla en cuatro fases: Preparatoria, Trabajo de Campo, Analítica, informativa.

En la fase preparatoria, inicial del proceso, se pueden identificar dos grandes etapas: Reflexión, en la cual el investigador hará uso de su experiencia y conocimientos en la cual el investigador deberá plantearse unos interrogantes que le ayuden a desarrollar las fases siguientes en su proceso de investigación. Posteriormente se genera un marco-teórico-conceptual que le sirva de base para su investigación. La fase de trabajo de campo, en esta fase el investigador se sumerge en el medio donde se desenvuelven sus informantes. También está conformada por varias etapas: Acceso al campo, en la cual se organizarán reuniones con los voluntarios y se visitará la unidad comunera de gobierno número 3 de la Ciudad de Cartagena. Recogida productiva de datos, para ello se adelantarán las entrevistas y Abandono del campo. La Fase Analítica, a su vez se compone de varias etapas: Reducción de datos, disposición y transformación de datos, obtención de resultados y verificación de conclusiones. Finalmente, la fase informativa, en la cual culmina en proceso con la presentación de los resultados y su difusión.

SECCIÓN IV

PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS HALLAZGOS

En esta sección se presentan el análisis e interpretación de los hallazgos, para ello la estructura que se empleará es la siguiente: a) Etapa previa: Clarificación de los presupuestos b) Etapa descriptiva c) Etapa estructural y d) Etapa Discusión de los hallazgos.

Primera Fase: Etapa Previa o Clarificación de Presupuestos

Este proceso es descrito por Fuster (2019) y constituye un importante paso por cuando garantiza un desarrollo de la investigación libre de preconcepciones por parte del investigador.

Se trata de establecer los presupuestos, hipótesis, preconceptos desde los cuales parte el investigador y reconocer que podrían intervenir sobre la investigación. Del mismo modo, son mostradas las concepciones teóricas sobre las cuales está estructurado el marco teórico que orienta la investigación, así como los sistemas referenciales, espacio-temporales y sociológicos que tengan relación con los datos obtenidos del fenómeno en estudio. Ello se realizará por medio de respuestas a las cuestiones postuladas sobre nuestras actitudes, valores, creencias, presentimientos, conjeturas, interés, etc., en relación a la investigación con el objetivo de evitar la presencia de estas en la interpretación de las experiencias. (p.209)

Así mismo asegura Martínez (2015) señala “La fenomenología sostiene que una investigación seria, filosófica o científica, sólo puede comenzar después de haber realizado una estricta y cuidadosa

descripción que ponga entre paréntesis (en cuanto sea posible) todos los prejuicios.” (p. 141)

Dentro de esta fase encontraremos la descripción de la realidad, en este momento el investigador será un observador de su propio conocimiento de la realidad evaluándolo sin aceptar o rechazar lo que se tiene por conocido, liberándose de sus propios criterios de evaluación de su propia concepción acerca de lo que evalúa, piensa o siente en torno a un tema específico.

Es importante partir del conocimiento directo que puede tener el investigador sobre el tema en estudio. El desarrollo de actividades por parte de la investigadora como Asesora de Servicios Públicos en la ciudad de Cartagena, le ha puesto en más de una oportunidad frente a situaciones que bien pueden considerarse ilógicas por la regulación que existe frente a ellas.

Por un lado, se presentan situaciones con los usuarios que manifiestan su inconformidad con un aspecto específico o un hecho concreto en su servicio de aseo, manifestando en algunas oportunidades asuntos no regulados por la norma o que están claramente determinados y descritos cuál es el trámite que de darse para su solución.

En otras oportunidades, se ha dado la queja de la empresa prestadora de servicio o de un organismo de control que requiere solución a situaciones con las comunidades que consideran deben ser de control del ente territorial responsable de garantizar un servicio público eficiente a todos sus habitantes.

En una y otra situación al ente territorial, en estos eventos representado por la Asesora de Despacho y para el caso actual, la investigadora, generaron la necesidad de aclarar las causas que podían ser el origen y poder con ello llegar a una posible solución que, con argumentos sólidos, a través de una rigurosa investigación permitieran llegar a una meta común a todos los miembros del proceso: un servicio público de aseo óptimo y eficiente para los habitantes de una comunidad específica y a partir de allí replicar, en lo posible esa solución a todos los habitantes de la ciudad.

Por otra parte, el tema de servicios públicos en Colombia se encuentra regulado por una norma macro, la Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos. La normatividad en materia de servicios públicos es amplia, particularmente para el servicio de aseo tenemos las siguientes normas para la regulación del servicio y la relaciones entre usuarios, prestador, organismos de control y entes gubernamentales

Cuadro 2.

Marco normativo del servicio público domiciliario de aseo

Norma	Contenido
Constitución Política de Colombia	Regula derechos, garantías y deberes de los habitantes del territorio colombiano, principios fundamentales, participación democrática y de los partidos, estructura del Estado
Ley 142 de 1994	Régimen de los servicios públicos Domiciliarios en Colombia
Ley 505 de 1999	Por medio de la cual se fijan términos y competencias para la realización, adopción y aplicación de la estratificación a que se refieren las Leyes 142 y 177 de 1994, 188 de 1995 y 383 de 1997 y los Decretos Presidenciales 1538 y 2034 de 1996
Ley 689 de 2001	Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994
Decreto 2981 de 2013	Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811 de 1974 y la Ley 99 de 1993 en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos
Decreto 4741 del 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral

Cuadro 2 (cont)

Norma	Contenido
Resolución 151 de 2001	Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Resolución CRA 247 de 2003	Por la cual se modifica el Artículo 4 de la Resolución 233 de 2002, en relación con los requisitos que el usuario agrupado debe cumplir para acceder a la opción tarifaria de multiusuarios
Resolución CRA 162 de 2001	Por la cual se modifica y aclara la Resolución CRA N° 151 de 2001
Resolución CRA 351 de 2005	Por la cual se establecen los regímenes de regulación tarifaria a los que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo y la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio de aseo de residuos ordinarios y se dictan otras disposiciones
Resolución CRA 720 de 2015	Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5
Decreto 1077 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio
Resolución 330 de 2017	Por la cual se adopta el procedimiento técnico-científico y participativo para la determinación de los servicios y tecnologías que no podrán ser financiados con recursos públicos asignados a la salud y se establecen otras disposiciones

El marco normativo señalado propende por las garantías mínimas de prestación del servicio y su correspondiente compensación por parte de los organismos del Estado responsables en cada caso y por los usuarios del servicio.

Existe dentro de las normas descritas la alusión a un documento que establece de forma directa los lineamientos de la relación entre el usuario y el prestador del servicio, el contrato de condiciones uniformes.

El contrato de condiciones uniformes se encuentra definido en la La Ley 142 de 1994 en su artículo 128:

Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados...Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios (s.p).

Así las cosas, constituye la herramienta vinculante entre la empresa prestadora del servicio y el usuario de éste, en él están contemplados todos los derechos y deberes de las partes, de tal forma que debe ser de conocimiento de tanto de los usuarios como de las empresas con el fin de darle aplicación y uso en los casos de discrepancia.

Todo lo expuesto en el marco normativo es de conocimiento público y el ciudadano tiene a su alcance los mecanismos y garantías suficientes para acceder a la información para conocer sus derechos, obligaciones y procedimientos en general que le permitan disfrutar de un servicio acorde con los parámetros establecidos legalmente.

Segunda Fase: Etapa Descriptiva

En desarrollo de esta etapa el investigador selecciona una comunidad para interactuar con sus experiencias y desde un contacto directo conocer su concepción sobre el objeto de investigación seleccionando las técnicas para adelantar el proceso de investigación.

Fuster (2019) sobre esta etapa nos dice “aquí se obtienen datos de la experiencia vivida desde numerosas fuentes: relatos de la experiencia

personal, protocolos de la experiencia de algunos docentes, entrevistas, relatos autobiográficos y observación-descripción de un documental” (p.209).

Es entonces, fundamental la escucha de parte del investigador, la atención al lenguaje verbal y no verbal del informante, de esta forma se puede comprender mejor lo que este último desea transmitir.

Siguiendo la guía de Martínez (2015) sobre la estructura de esta etapa se desarrollarán los tres pasos indicados por el autor para avanzar hacia el logro de los propósitos de esta investigación:

El objetivo de esta etapa, que se realiza en tres pasos, es lograr una descripción del fenómeno en estudio que resulte lo más completa y no prejuiciada posible y, al mismo tiempo, refleje la realidad vivida por cada sujeto, su mundo y su situación, en la forma más auténtica. (p. 141)

Elección de Técnicas e Instrumentos

Una vez seleccionados los informantes es importante también identificar plenamente las técnicas e instrumentos para la recolección de la información y los instrumentos para el análisis de tal información.

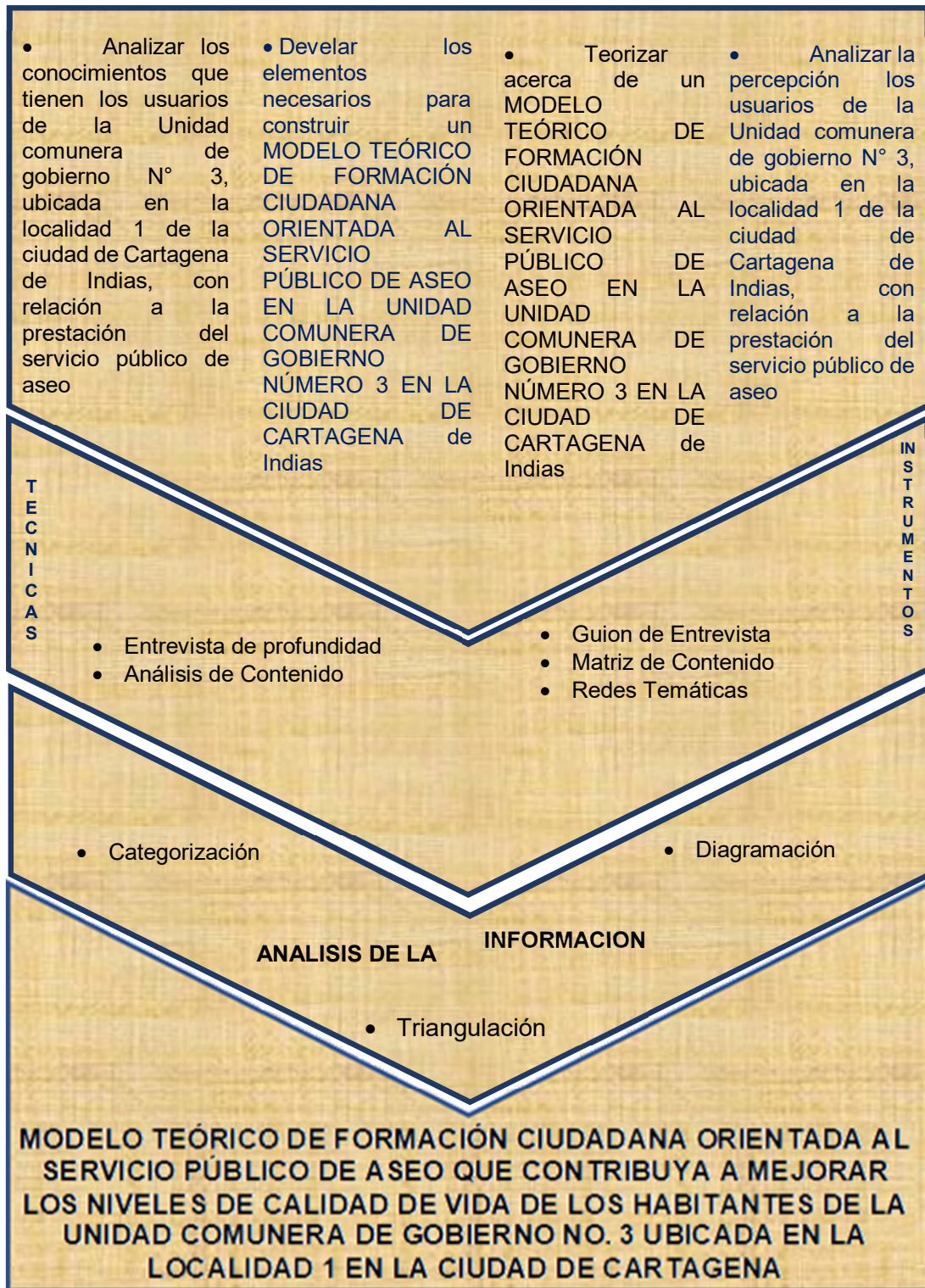
Teniendo en cuenta la importancia de las apreciaciones de quienes colaboran compartiendo sus experiencias se seleccionan las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnicas. (a) la Entrevista en Profundidad y (b) el Análisis de Contenido;

Instrumentos. son: (a) el Guion de Entrevista y (b) la Matriz de Análisis de Contenido, respectivamente.

La entrevista en profundidad ayuda a tener la claridad requerida para lograr un diseño realmente aplicable al medio seleccionado y que pueda ser extensivo en un futuro a todas las áreas de la ciudad.

Se esquematiza en la siguiente imagen el recorrido general para alcanzar los propósitos de la investigación, aplicando las técnicas e instrumentos y mostrando las herramientas a emplear para ello; realizando un análisis completo de la información, para finalmente llegar al modelo que es el objetivo general de la investigación.



Gráfica 1. Técnicas e instrumentos.

Considerando que los involucrados en el servicio son, de forma directa la comunidad, la empresa prestadora del servicio y el ente gubernamental responsable de garantizar el servicio y de forma indirecta un organismo externo para su vigilancia, se seleccionan los informantes y se realiza un acercamiento con cada uno de ellos para escuchar sus anécdotas y comentarios en relación con la investigación propuesta.

Con la técnica seleccionada, el investigador explora en el saber del informante procurando extraer la información relacionada con su objeto de investigación sin perder de vista todo lo que él quiera informar, cada detalle descrito por el informante puede ser clave en el proceso de investigación que se adelanta, es por eso que debe poder guiar la entrevista generando un ambiente de confianza que permita al informante sentirse con la tranquilidad de contar su sentir, sus vivencias y sus apreciaciones.

Para la aplicación de las entrevistas se requiere la construcción del guion de entrevista, el cual según Bello (2011) debe seguirse por unos contenidos determinados:

El guion debe estructurarse con base en la hipótesis y los objetivos de nuestra investigación, en él se incluirá una introducción donde el entrevistador dará a conocer el propósito de la entrevista, cómo estará estructurada y qué alcances se desean obtener. Es importante que los entrevistados tengan claro que toda la información que se obtenga se analizará con atención y cuidado, atendiendo en todo momento la confidencialidad de los datos. Asimismo, el guion contendrá todas las temáticas a estudiar y que deberán desarrollarse a lo largo de todas las sesiones. *sic* (p.42)

En este proceso el investigador procedió con el correspondiente diseño dejando en principio la siguiente introducción, con las claridades debidas mostrando al informante los aspectos citados por Bello (2011), propósito de la entrevista, cómo estará estructurada y qué alcances se desean obtener.

Muy buenos días, nos encontramos en compañía de (nombre del entrevistado y tipo de informante) quien ha aceptado participar en mi proceso de investigación que espero sea de gran aporte para la ciudad y agradezco mucho su colaboración. Adelanto un trabajo de tesis doctoral cuyo objetivo de investigación es construir un modelo teórico de

formación ciudadana orientada al servicio público de aseo para mejorar el nivel de calidad de vida de los habitantes de la ciudad de la unidad comunera de gobierno número 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena y socializarlo con los sujetos involucrados en la investigación... No se trata de una evaluación, es para establecer con certeza lo que cada uno conoce sobre el tema y a partir de ahí proponer alternativas que generen un modelo de educación ciudadana que pueda disipar las dudas y aportar lo que cada uno debe conocer del tema propuesto con esta entrevista. Buscamos conocer su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de calidad... Tiene total libertad de responder o solicitar la suspensión en el momento que lo desee, su nombre no será publicado en desarrollo de la investigación ni el resultado de esta a menos que usted manifieste su deseo de aparecer en el listado general de colaboradores... Le entrego un documento para su revisión y firma, en el que consta que le he informado el alcance y la confidencialidad que ampara su participación en este trabajo de investigación. (p.1)

En aras de hacer clara la información durante el proceso de codificación y categorización se ha realizado una asignación de códigos a cada uno de los informantes según el grupo al cual pertenecen. Estos códigos servirán de referente en el proceso de análisis y la presentación de las categorías emergentes.

Cuadro 3. Códigos de los grupos de informantes

Código Asignado	Informante
COM	Habitante de la comunidad
FP	Funcionario público del ente territorial
OC	Funcionario del organismo de control
ESP	Representante de la empresa prestadora del servicio
RC	Representante comunal

Las letras empleadas indican la calidad del informante, COM (Habitante de la comunidad), FP (Funcionario Público), OC (Organismo de Control) ESP (Empresa prestadora de servicio), RC (Representante comunal), más adelante

y para diferenciar unos de otros cuando exista más de un informante en el mismo grupo se asignará un número consecutivo a cada uno de ellos.

Habitantes de la comunidad: En principio se solicitó el apoyo de algunos habitantes de la comunidad habiendo visitado sus hogares según recomendación que se obtuviera de representantes comunales y otras personas ampliamente conocidas en cada sector, se recibió negativa de participación de algunas personas porque consideraban que no tenían en conocimiento para participar en el proyecto y a pesar de haber hecho una amplia explicación del tema y del trabajo que se adelanta no fue posible lograr su participación, en términos generales se trata de personas de edad mayor con mucho tiempo de habitar en esa comunidad y acostumbrados al hacer de las cosas en la actualidad y, tal cual lo manifestaron, todo está bien, aunque otros habitantes del sector tengan un concepto totalmente opuesto.

Organismo de Control: Existen distintos organismos de control relacionados con el tema propuesto (La Personería Distrital, la Defensoría del Pueblo, la Superintendencia de Servicios Públicos) se realizó contacto con representantes de esos organismos y se logró finalmente concretar la entrevista con la Personería Distrital (Personera delegada para los Servicios Públicos Domiciliarios) quien prestó toda su colaboración y suministró la información requerida.

Funcionario Público: El personal vinculado directamente con la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias para atender asuntos relacionados con servicios públicos es limitado, éstos son más que todo, contratistas temporales para la atención puntual de algunos asuntos. El volumen de quejas y peticiones recibidas en la Alcaldía requiere un equipo de respuesta para ellas el cual está conformado en su totalidad por abogados contratados para atender las peticiones, quejas y reclamos que se reciben en todos los asuntos atendidos por la Secretaría General, Despacho en quien se encuentran delegados los asuntos atendidos por la Asesora de Despacho de Servicios Públicos.

Por ser la investigadora la funcionaria vinculada de forma directa en el momento de iniciar este trabajo y con el fin de no perder la objetividad se solicitó apoyo de quien ocupó el previamente el cargo, y que aún se encuentra vinculada con el ente territorial desde otro cargo, funcionaria ésta que estuvo dispuesta a colaborar y compartir experiencias.

Empresa Prestadora del Servicio: Con el ánimo de triangular la información entre todos los intervinientes se solicitó a la empresa prestadora del servicio de aseo en la Unidad Comunera de Gobierno No. 3 de la Localidad 1 en la Ciudad de Cartagena su participación en la presente investigación y se obtuvo respuesta positiva delegando para ello un alto funcionario que entre otras funciones atiende o asesora en la atención a las comunidades con sus peticiones, quejas o reclamos.

Lograr la entrevista fue un poco demorado considerando las múltiples ocupaciones del delegado por parte de la empresa, se dejó abierta la posibilidad de un cambio de informante, pero la empresa consideró que quien había delegado es la persona idónea para apoyar esta investigación.

Representante comunal: En Colombia existen unos organismos de acción comunal reconocidos en el artículo 38 de la Constitución Política denominados Junta de Acción Comunal y artículo éste desarrollado en la Ley 2166 de 2021, la cual define este organismo en su artículo 7:

La junta de acción comunal es una organización cívica, social y comunitaria de gestión social, sin ánimo de lucro, de naturaleza solidaria, con personería jurídica y patrimonio propio, integrada voluntariamente por los residentes de un lugar que aúnan esfuerzos y recursos para procurar un desarrollo integral, sostenible y sustentable con fundamento en el ejercicio de la democracia participativa (p.3).

Estas juntas estarán representadas por su presidente, después de algunos intentos se logró concretar la entrevista con el presidente de la Junta de Acción Comunal de un Sector ubicado dentro de uno de los barrios de la Unidad Comunera de Gobierno No. 3 de la Localidad 1, bien diferenciado y reconocido

ampliamente, sector del barrio Canapote denominado Crespito ocupado por familias tradicionales del sector.

Teniendo en cuenta el proceso de codificación y categorización a cada informante de se asoció un número de tres dígitos con el fin de relacionar de forma clara y rápida lo que manifieste el informante al momento de adelantar la correspondiente interpretación.

En el siguiente cuadro se puede observar en detalle cada uno de los informantes con el código que le ha sido asignado

Cuadro 4. Códigos de los informantes

Código Asignado	Informante
COM001	Habitante de Santa María
COM002	Habitante de Canapote
COM003	Habitante de Daniel Lemaitre
COM004	Habitante del 7 de agosto
COM005	Habitante de San Francisco
COM006	Habitante de San Bernardo
COM007	Habitante de Canapote – Sector Crespito
FP001	Funcionario público de la Alcaldía de Cartagena
OC001	Funcionario de la Personería Distrital
ESP001	Representante de la empresa Prestadora del servicio en la zona (Pacaribe)
RC001	Representante Comunal

Con esta identificación de cada informante se relacionarán sus respuestas y se desarrollará la investigación propuesta basada en las experiencias compartidas por cada informante desde su óptica del tema.

Para el logro de cada objetivo planteado en este trabajo de investigación se desarrollarán una serie de preguntas que brindarán la información necesaria

en la técnica y herramienta seleccionada, es así como las preguntas contenidas en el guion se presentan a continuación según su relación con el objetivo que pretende alcanzar.

Para una presentación clara de la relación existente entre cada objetivo planteado, su categoría y subcategoría con la pregunta planteada en las entrevistas que se realizarán a cada informante se ha construido el cuadro de operacionalización de eventos que se muestra a continuación.

Cuadro 5.

Operacionalización de eventos

OBJETIVO	CATEG.	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA
Describir las necesidades en cuanto al conocimiento sobre las normas y procedimientos que regulan la prestación del servicio público de aseo en los habitantes de la unidad comunera de gobierno N° 3 ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena	Conocimiento sobre las normas y procedimiento que regulan la prestación del servicio público de aseo	Servicio aseo	¿Qué información tiene sobre la prestación del servicio público de aseo?
		Normativa	¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento sobre la normativa que regula la prestación del servicio público de aseo?
		Procedimiento	¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento para estar al tanto sobre los procedimientos que regula la prestación del servicio público de aseo?
		Derechos y Deberes	¿Conoce los derechos y deberes de los usuarios del servicio de aseo?
		Conocimientos	¿Cuáles son los conocimientos que deben tener los ciudadanos sobre el servicio del aseo?
		Ciudadanía Conocimientos	¿Conoce las herramientas para tramitar ante los organismos gubernamentales sus quejas por la prestación del servicio de aseo?

Cuadro 5 (cont)

OBJETIVO	CATEG.	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA
<p>Describir las necesidades en cuanto al conocimiento sobre las normas y procedimientos que regulan la prestación del servicio público de aseo en los habitantes de la unidad comunera de gobierno N° 3 ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena</p>	<p>Conocimiento sobre las normas y procedimiento que regulan la prestación del servicio público de aseo</p>	Procedimientos	¿Conoce los organismos de control para solicitar apoyo en la solución de sus quejas por la prestación del servicio de aseo y las funciones que cumplen?
		Normativa	¿Conoce las herramientas para tramitar ante la empresa prestadora de servicio de aseo sus quejas por el servicio?
		Conocimientos	¿Considera que los ciudadanos de la unidad comunera de gobierno N° 3 ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena deben tener una formación sobre el servicio público de aseo?
<p>Describir las experiencias de los ciudadanos sobre el servicio público de aseo en la unidad comunera de gobierno No. 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena</p>	<p>Servicio público de aseo</p>	Atención	¿Cómo ha sido atendido en el servicio público de aseo y si realmente le han solucionado su petición como ciudadano?
		Solución de inquietudes	¿Ha sentido la necesidad de acudir a un organismo superior sobre el servicio público de aseo, para que sus inquietudes sean resueltas?
		Procedimiento	¿Sabe a quién acudir ante una petición, queja o reclamo por la prestación del servicio de aseo?
		Conocimientos	¿Conoce algún documento, folleto, infografía que le explique sus deberes y derechos para exigir, recibir y reclamar la calidad de la prestación del servicio público de aseo?

Cuadro 5 (cont)

OBJETIVO	CATEG.	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA
Caracterizar como el servicio público de aseo repercute en la calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena	Servicio público Aseo y Calidad de Vida	Calidad de Vida	¿Qué significado tiene para usted calidad de vida?
		Relación calidad de vida y el servicio de aseo	¿Cuál es la relación que puede existir entre calidad y un buen servicio de aseo?
Develar las experiencias de los organismos gubernamentales locales sobre la participación ciudadana sobre la prestación del servicio público de aseo que mejoren la calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena	Servicio público Aseo y Calidad de Vida	Características del servicio público de aseo	¿Cuáles serían las características de un servicio público de aseo que contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?
		Calidad de Vida	¿Cómo considera usted que los organismos gubernamentales pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través del servicio de aseo?
		Conocimientos	¿Considera usted que los ciudadanos hacen uso adecuado de los mecanismos de participación en procura de mejorar la prestación del servicio de aseo en la ciudad de Cartagena?
		Normativa Conocimientos Procedimientos	¿En las comunicaciones recibidas de parte de los ciudadanos relacionadas con el servicio público de aseo en la ciudad de Cartagena se evidencian los conocimientos de sus deberes y obligaciones en la prestación del servicio?
		Atención	¿Ante las acciones que emprenden como Organismo Gubernamental considera que existe la debida recepción por parte de los ciudadanos de la unidad comunera de Gobierno No 3?

Cuadro 5 (cont)

OBJETIVO	CATEG.	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA
Develar las estrategias que utiliza la Superintendencia de Servicios públicos para un acercamiento con la comunidad en cuanto a la formación sobre el servicio público de aseo y las normas y procedimientos que la regulan en la ciudad de Cartagena	Servicio público Aseo y Calidad de Vida	Estrategias	¿Describa las estrategias que ha venido implementado la Superintendencia de Servicios Públicos en cuanto a la formación de los ciudadanos sobre el servicio público de aseo y las normas y procedimientos que la regulan en la ciudad de Cartagena?
		Mecanismos de divulgación	¿Cuáles son los mecanismos de divulgación empleados por la Superintendencia de Servicios Públicos para poner en conocimiento de los ciudadanos las estrategias de formación sobre el servicio público de aseo y las normas y procedimientos que la regulan en la ciudad de Cartagena?
		Competencias	¿Cuáles son las competencias de formación ciudadana y del servicio de aseo?
		Seguimiento	¿Cómo realizan seguimiento para evaluar la eficacia de las estrategias que ha venido implementado la Superintendencia de Servicios Públicos en cuanto a la formación de los ciudadanos sobre el servicio público de aseo y las normas y procedimientos que la regulan en la ciudad de Cartagena?

Cuadro 5 (cont)

OBJETIVO	CATEG.	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA
<p>Construir un modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo para mejorar el nivel de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No. 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena y socializado con los sujetos involucrados en la investigación</p>	<p>Servicio público de aseo</p>	Formación ciudadana	¿Considera importante una formación ciudadana orientada al servicio público de aseo para mejorar la calidad de vida?
		Aporte para el modelo de formación	¿Qué aporte daría para un modelo de formación ciudadana para la mejora de la prestación del servicio público de aseo para la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?
		Estrategias de formación	¿Cuáles serían las estrategias de formación ciudadana sobre el servicio público del aseo para mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?
		Valores sociales	¿Cuáles serían los valores sociales a incorporar en un modelo de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No? 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?
		Formación ciudadana	¿Cómo debería ser la formación ciudadana sobre el servicio público del aseo para mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?
		Concepción de la formación	¿Cuál es su concepción sobre la formación ciudadana?

Aplicación de Técnicas. Realización de las entrevistas

Una vez concretadas las reuniones se procedió con las entrevistas, habiendo previamente compartido un consentimiento informado, documento en el que cada uno manifiesta participar voluntaria y (si es su deseo) en el presente trabajo de investigación, aunque también se consultó por su deseo de ser mencionado como colaborador para hacer alusión a su nombre en caso de que así lo deseara.

Igualmente declaró el entrevistado haber sido informado/a de los propósitos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, aceptó responder, una entrevista sobre su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de aseo de calidad.

Declara haber sido informado/a que su participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puede negarse a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declara saber que la información entregada será confidencial y anónima, si esa es su voluntad. Entendiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de cada participante de modo personal. La información que se obtenga será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas y será utilizada sólo para este estudio.

Las entrevistas se realizaron en un ambiente de cordialidad con grabación mediante el teléfono celular y luego transcritas por la investigadora, los audios y las transcripciones hacen parte integral de este documento de investigación, pero sin la identificación del informante en caso de que éste hubiere manifestado que desea su anonimato.

Como se ha venido indicando se desarrollaron un total de once (11) entrevistas:

7 habitantes de la comunidad, 1 por cada barrio de los que conforman la Unidad Comunera de Gobierno No. 3 de la Localidad 1 y un sector ubicado en uno de los barrios reconocido con su propio nombre.

1 funcionario público de la Alcaldía de Cartagena, ente responsable de la garantía de la prestación del servicio público con calidad.

1 representante Comunal, quien es la persona a quien en primera instancia acuden los miembros de la comunidad cuando requieren representación ante los organismos gubernamentales

1 representante de Organismo de Control, seleccionado entre ellos un funcionario de la Personería Distrital que tiene a su cargo la vigilancia de la prestación de los servicios públicos en la ciudad

1 representante de la Empresa Prestadora del Servicio, para conocer directamente de él su experiencia sobre las necesidades que ha manifestado la comunidad.

Las entrevistas se realizaron en un único encuentro con cada informante con una explicación previa de los objetivos del trabajo de investigación que se adelanta y los resultados que se esperan de él.

Se tiene una primera parte de la entrevista conformada por preguntas básicas para generar un ambiente de cordialidad y tranquilidad para el informante:

Investigador: ¿Cómo está señora, Rosa Amelia?

Informante: Bien. Gracias, buenos días.

Investigador: ¿Cuénteme una cosita, en qué sector del de la unidad comunera de gobierno número 3 reside usted?

Informante: En Santa María calle 70.

Investigador: ¿Hace más o menos, cuánto tiempo habita en esa en esa ubicación?

Informante: 42 años.

Posteriormente se da inicio al tema específico con preguntas diseñadas de acuerdo con los objetivos de la investigación, y el tipo de informantes, cada uno tiene una visión y una vivencia distinta sobre el mismo objeto de estudio, en el guion de entrevista para habitantes de la comunidad y dirigentes comunales se desarrollaron las siguientes preguntas:

¿Cuéntenme, qué información tiene usted sobre la prestación del servicio público de aseo?

¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento sobre la normatividad que regula la prestación de servicio de aseo?

y las normas que regulan eso, usted conoce algo de la legislación, de la ley, ¿de la norma de eso?

Cuáles son sus necesidades de conocimiento para estar al tanto sobre los procedimientos que regulan la prestación de ese servicio, ¿qué cree usted que es necesario que conozca sobre el tema para que pueda ejercer su derecho?

¿Conoce usted los derechos y los deberes de los usuarios de aseo, sabe usted cuáles son sus derechos y sus deberes con el tema de aseo?

¿Cuáles cree usted que deben ser los conocimientos que los ciudadanos tengan sobre ese servicio, qué cree usted que necesitan los ciudadanos conocer de ese servicio para que las cosas funcionen bien?

¿Conoce herramientas para tramitar ante organismos del gobierno sus quejas para la prestación de servicio de aseo?

Y conoce de pronto, ¿cuáles son los organismos de control para solicitar ese apoyo, si bien no las herramientas, por lo menos si sabe dónde acudir para que le resuelvan sus quejas organismos de control para solicitar apoyo en la solución de sus quejas por la prestación de servicios de aseo y las funciones que esos organismos cumplen?

¿Conoce las herramientas para tramitar ante la empresa prestadora de servicio de aseo las quejas por sus servicios?

¿Considera que los ciudadanos de la unidad comunera de gobierno número 3 ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena deben tener información sobre el servicio de aseo?

o sea que usted piensa que, si la gente conoce, ¿el servicio puede mejorar?

Cómo ha sido atendido en el servicio público de aseo y usted siente que le resuelven algo cuando necesita por lo menos en las instancias a las que ha

¿Sabe a quién acudir ante una petición queja o reclamo por la prestación de servicio de aseo?

¿Ha sentido la necesidad de acudir a un organismo superior sobre el servicio público de aseo para que sus inquietudes sean resueltas?

¿Conoce algún documento, folleto, infografía que le explique sus deberes y, derechos, para exigir, recibir y reclamar la calidad en la prestación de servicio público de aseo?

¿qué significa para usted tener una calidad de vida?

¿Cuál cree usted que es la relación que puede existir entre esa calidad de vida y el servicio de aseo? Le repito la pregunta, ¿cuál cree usted que es la relación que puede existir entre la calidad de vida y un buen servicio de aseo?,

¿Cuáles serían las características de un servicio público de aseo que contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?

¿Cuáles serían las características de un servicio público de aseo que contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?

¿Cree usted que saber dónde quejarse, contribuye a eso?

El guion de entrevista diseñado para el servidor público y el representante de la empresa prestadora del servicio pretende más adelante generar un cruce de información por ello las preguntas planteadas para este informante fueron:

¿Considera usted que los ciudadanos hacen uso adecuado de los mecanismos de participación en procura de mejorar la prestación del servicio de aseo en la ciudad de Cartagena?

¿En las comunicaciones recibidas de parte de los ciudadanos relacionados con el servicio público de aseo en la ciudad de Cartagena

se evidencian los conocimientos de sus deberes y obligaciones en la prestación de este servicio?

¿Ante las acciones que emprenden como Organismo Gubernamental, considera que existe la debida recepción por parte de los ciudadanos de la unidad comunera de Gobierno No 3 de la Localidad 1 de la Ciudad de Cartagena?

¿Considera importante una formación ciudadana orientada al servicio público de aseo para mejorar la calidad de vida?

¿Cuáles son las competencias de formación ciudadana relacionadas con el servicio de aseo?

¿Qué aporte daría para un modelo de formación ciudadana para la mejora de la prestación del servicio público de aseo para la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

¿Cuáles serían las estrategias de formación ciudadana sobre el servicio público del aseo para mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

¿Cuáles serían los valores sociales a incorporar en un modelo de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No? 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

¿Cómo debería ser la formación ciudadana sobre el servicio público del aseo para mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

¿Cómo empresa organismo gubernamental, cuáles estrategias emplean para propiciar la participación ciudadana en relación con el servicio público de aseo que ayude a mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

¿Qué significado tiene para usted calidad de vida?

¿Cuál es su concepción sobre la formación ciudadana?

Al finalizar cada entrevista se agradeció la participación y se solicitó a cada informante que manifestara de forma clara y expresa si deseaba conocer los

resultados de la investigación y si prefería el anonimato o que por el contrario su nombre se indicara entre los agradecimientos. Únicamente una informante optó por el anonimato, pero todos manifestaron su deseo de seguir vinculados con de proceso de investigación, con sus resultados y su aplicación.

Una vez desarrolladas las entrevistas, los resultados y las experiencias de cada uno invitan a reflexionar acerca de la información recibida, con ello llega el momento de plantearse mecanismos para avanzar hacia la propuesta inicial del trabajo de investigación considerando el conocimiento que de la situación tienen los informantes, sin dejar a un lado lo que está indicando cada uno de ellos, esto lleva una introspección de cada una de las respuestas obtenidas desde el acercamiento que nos brinda la técnica y herramientas seleccionadas.

Martínez (2015) con términos claros invita a mantener la concentración y la atención que merece la información que se recibe de cada informante.

En esencia, la observación fenomenológica, en sus diferentes formas, consiste en observar y registrar la realidad con una profunda concentración y una "ingenuidad disciplinada". Abrir bien los ojos y mantenerlos así, mirar y escuchar con toda atención y poner todos los sentidos en el asunto. (p. 144)

Con las entrevistas grabadas en audio se procede a su correspondiente transcripción textual.

Tercera fase: Etapa Estructural- Reflexionar acerca de la Experiencia Vivida

Construcción de la Descripción Protocolar

El investigador en este momento del trabajo deberá sumergirse en las experiencias compartidas por cada informante y habiendo dejado a un lado sus preconcepciones será más fácil construir el protocolo que le ayudará a ver cada una de las entrevistas como un todo, que cada experiencia narrada en

torno a un mismo hecho sean para él más fáciles de comprender para el investigador.

Cada una de las entrevistas corresponde con un archivo de audio grabado y transcrito textualmente para su posterior reflexión y análisis. La transcripción constituye un trabajo muy operativo, pero también muy importante el respeto por los términos precisos empleados por cada informante, sin interpretaciones, sin suposiciones sobre lo que dijo el informante o quiso decir, simplemente transcripción textual.

Dentro de este proceso de construcción protocolar se revisa la transcripción de las entrevistas en búsqueda de frases coincidentes entre una y otra que permita determinar elementos comunes según un esquema determinado y que contiene las entrevistas transcritas línea a línea, pudiendo en cada una establecer el tipo de informante, su respuesta al interrogante y su experiencia relacionada.

Sobre este particular nos orienta Martínez (2015) enfatizando en la importancia de este momento por cuanto es básico para los que siguen dentro de esta etapa estructural. La finalidad de esta descripción protocolar es “producir una descripción fenomenológica” (p.144) que responda a unas características descritas en el texto:

- a) Que refleje el fenómeno o la realidad, así como se presentó.
- b) Que sea lo más completa posible y no omita nada que pudiera tener alguna relevancia, aunque en este momento no lo parezca: éste no es el momento de juzgar el valor o el significado de las cosas; que aparezcan, hasta donde sea posible, todos los elementos, partes, detalles o matices de lo observado; a veces resulta que un detalle será después la clave para descifrar y comprender toda una estructura.
- c) Que no contenga elementos "proyectados" por el observador: ideas suyas, teorías "consagradas", prejuicios propios o hipótesis "plausibles",
- d) Que recoja el fenómeno descrito en su contexto natural, en su situación peculiar y en el mundo propio en que se presenta. Las grabaciones de audio y de video, por su gran riqueza de información, podrán formar parte importante de la descripción fenomenológica.
- e) Que la descripción aparezca realizada con una verdadera "ingenuidad disciplinada". (p.144)

Respetando esos lineamientos se procede a construir la descripción protocolar sobre las entrevistas realizadas y para su ejemplificación tomamos la entrevista realizada al informante I5COM005:

Cuadro 6.

Descripción Protocolar Informante I5COM005

# L	DESCRIPCION PROTOCOLAR	UNIDAD TEMATICA NATURAL
	¿Cuánto hace señora Luz Mary que vive usted en San Francisco?	
1	28 años	
	Eso es bastante tiempo, por lo menos tiene mucha información del tema, ¿qué información tiene usted sobre la prestación del servicio público de aseo? ¿Qué información conoce de eso?	
2	conozco que las personas deben tener su hora estipulada para recoger	deben tener su hora estipulada
3	la basura y que nosotros debemos tener conocimiento, cuál es ese horario	nosotros debemos tener conocimiento
4	y la fecha, o sea, el día en que tienen que pasar a recogerla, que no tengan	
5	como se dice este, inestabilidad en el horario ni en la fecha, porque así no	
6	está la coordinación para en toda la comunidad o el barrio para tener las	
7	basuras a tiempo para cuando ellos pasen.	
8	Y que otra cosa que no sean, eh, pasar de forma rápida, o sea, demasiado	
9	veloz que no dejan que nosotros saquemos en realidad la basura a tiempo.	no dejan que nosotros saquemos en realidad la basura a tiempo
10	Entonces qué otra cosa, que cada uno lo colocamos en cada persona lo	
11	coloca en la puerta y ellos exigen que la basura sea colocada en un solo sitio,	ellos exigen que la basura sea colocada en un solo sitio,
12	y yo no sé si está bien colocarla todas en un solo sitio o cada quien	no sé si está bien
13	en sus puertas, quería saber sobre eso también porque algunos lo hacen así	quería saber sobre eso

Cuadro 6 (cont)

#	L	DESCRIPCION PROTOCOLAR	UNIDAD TEMATICA NATURAL
		OK y ¿cuáles son sus necesidades de conocimiento sobre la normativa que regula la prestación de servicio público de aseo?	
14		es un servicio, la verdad muy bueno personas con buena actitud, de atención, la verdad que sí y llegan, la verdad llega, y no es que por lo	es un servicio, la verdad muy buena
15		menos dicen, tal día y ellos llegan puntuales al a la recolección, o sea, no,	ellos llegan puntuales al a la recolección
16		no es que hoy no fueron y mañana aparecieron no si llegan, pero, pero es bueno que definan eso, si la basura se se tiene que sacar a la puerta	
17		o el sitio, pero en cuanto a la recogida y las personas que lo hacen la verdad	
18			no he tenido ninguna clase de inconveniente con ellos
19		que si no he tenido ninguna clase de inconveniente con ellos y lo hacen con	ellos
20		todo el amor del mundo, la verdad que sí, buena nada, buena atención y	
21		todo bien hasta el momento, lo que único que yo recomiendo es, que no lo hagan con esa velocidad de que se le quedó se le quedó.	que no lo hagan con esa velocidad
22			
23		¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento para estar al tanto sobre los procedimientos que regulan la prestación de servicio público de aseo? conocimiento, ¿qué cree usted que debe saber para tener claridad del procedimiento que ellos deben seguir para prestar el servicio?	
24		ok el procedimiento que yo pienso que, o sea, que yo tenga así es que, ¿que qué?	
		¿Siente usted que conoce lo que tiene que saber o cree usted que le faltan cosas?	
25		Ah, ok todo no lo sé, la verdad es que no, porque en cuanto yo sé que ese	no lo sé, la verdad es que no
26		es un servicio, el cual a nosotros estamos aportando para o pagando para	estamos aportando para o pagando
27		que nos hagan eso, sé que no pagamos la debida plata completa, en el	no pagamos la debida

Cuadro 6 (cont)

# L	DESCRIPCION PROTOCOLAR	UNIDAD TEMATICA NATURAL
28	sentido de que de pronto cueste más, no sé, pero de lo estipulado si lo, lo	
29	sacan en el servicio en los recibos algo así, peropero sé que todo no lo sé,	sacan en el servicio en los recibos
30	me gustaría saber más sobre el tema y porque sé que en estos temas	me gustaría saber más sobre el tema
31	alguna cosa no, no tengo conocimiento y me gustaría que eso lo entendiera	no tengo conocimiento
32	o me lo explicaran o despejar dudas	me lo explicaran o despejar dudas
	OK y ¿conoce usted los derechos y los deberes de los usuarios del servicio de aseo?, ¿qué derechos sabe usted que tiene que deberes sabe usted que tiene?	
33	derecho de que no me dejen la basura, aunque la saca tiempo no me la	derecho de que no me dejen la basura
34	dejen en la puerta, simplemente porque iban de prisa y, y tocó cogernos que	
35	lo que pudieron no porque tengo derechos y deberes en que me recojan mi	porque tengo derechos y deberes
36	basura y no me la dejen ahí, en cuanto a que por lo menos nosotros, por	
37	ejemplo en mi casa, sacamos la basura en un tanque para que los	
38	animalitos no la apartan. Yo pienso que a ellos se le pide el favor de que la	
39	la vacían al carro, pero nos dejen el tanque no se lo lleven porque no tienen	
40	sentido constantemente está buscando un tanque para, para mejor facilidad	
41	para que los animalitos de la calle no rieguen la basura porque la verdad	
42	que hay muchos animales en la calle que la pueden regar, y que cualquier	hay muchos animales en la calle
43	observación que nosotros la hagamos muy amablemente de esa forma no	
44	algunos no se enojen, porque pienso yo que es lo correcto si en caso ellos	
45	cogen la bolsa de basura que he observado también, la ante el momento	

Cuadro 6 (cont)

# L	DESCRIPCION PROTOCOLAR	UNIDAD TEMATICA NATURAL
46	de tirarla se les partió y se le regó en la calle, nosotros le decimos debe	se le regó en la calle
47	recogerla porque no puedes dejar esa basura tirada ahí, entonces ellos no,	
48	no lo aceptan como tal y algunos pueda que no le guste que se le haga la	no lo aceptan como tal
49	salvedad en eso, otra cosa que de pronto yo observo en estos casos es	
50	que, el carro de la basura yo sé que la basura tiene mal olor pero, en se	la basura tiene mal olor
51	estacionan en toda la mitad de la calle y ahí está el mal olor, eh la	ahí está el mal olor
52	contaminación ambiental, con ese mal olor ahí que todo, o sea nos	contaminación ambiental
53	entramos, estamos con la boca tapada y la nariz, porque no es justo que	
54	tengamos que absorber ese mal olor en ese sitio donde ellos echan la	
55	basura y empiezan a aplastarla ahí mismo y entonces no aguantamos ese	empiezan a aplastarla ahí mismo
56	mal olor que daña, que nos daña y no, no es justo.	mal olor que daña
	Claro. Los conocimientos que deben tener los ciudadanos sobre el servicio público cuáles creen ustedes que, ¿cuál cree usted que sería ese conocimiento que la gente debe tener sobre el servicio público de aseo?	
57	Yo pienso que, en cuanto a conocimiento, deben saber de qué a ellos se le	
58	cobra ese servicio, que no es regalado, que es algo que nosotros estamos	no es regalado
59	pagando para que, para exigir de buena forma, pero sí, para exigir, que sea	para exigir de buena forma
60	recogido no es un servicio que ellos lo están haciendo por una caridad,	
61	porque de pronto vieron la calle muy sucia, porque de pronto me place hoy	
62	barrer esta calle y la otra no es algo, que estamos pagando, que nos están	estamos pagando
63	sacando de nuestros recibos para cancelarlo, por eso, por lo tal, por lo	
64	tanto, yo pienso que los demás los vecinos que no sepan eso deben saberlo	los vecinos que no sepan eso deben saberlo

Cuadro 6 (cont)

# L	DESCRIPCION PROTOCOLAR	UNIDAD TEMATICA NATURAL
65	porque ellos ah, bueno, dejo la basura, pero sí la dejó, pero no exigen	
66	porque no no piensan que ellos están pagando ese servicio, entonces como	
67	tal cogen la basura, la guardan y la dejan para otro día que el carro venga	
68	y no es justo porque esa basura, se descompone es maloliente y no	esa basura, se descompone es maloliente
69	podemos aguantar eso debemos exigir.	eso debemos exigir.
	Ok, qué bien. ¿conoce las herramientas para tramitar ante los organismos gubernamentales sus quejas para la prestación del servicio? ¿sabe cómo acceder a que le atiendan una queja?	
70	la verdad para ser sincera, no, no conozco la herramienta, ni los lugares	no conozco la herramienta
71	acordes establecidos para, para esas denuncias porque, lamentablemente	
72	bueno, siempre he escuchado en el barrio cuando tienen algún problema	
73	de esa índole siempre acuden a, a esos periodistas como la reina y es que	acuden a, a esos periodistas
74	hacen las denuncias, pero en sí me gustaría saber si hay una entidad	me gustaría saber si hay una entidad
75	competente para estas situaciones porque, no es justo que de pronto	
76	estemos constantemente con esos periodistas en la emisora para exponer	
77	un caso de que, me dejó la basura de que el de la basura no llegó a la hora	
78	que, era vino cuando le dio la gana, el de la basura dejó la basura tirada	
79	porque se le derramó y de pronto no le dio tiempo a correr de recogerla	
80	porque lleva mucha prisa, o sea, no sabía que había una entidad competente	no sabía que había una entidad competente
82	anteriormente un servicio que nosotros pagamos y podemos exigir	un servicio que nosotros pagamos y podemos exigir

Cuadro 6 (cont)

#	L	DESCRIPCION PROTOCOLAR	UNIDAD TEMATICA NATURAL
		En caso que los organismos gubernamentales o la persona competente para esto ¿conoce usted cuál es el organismo de control para solicitar apoyo en la solución de quejas por la prestación de servicio de aseo y las funciones que cumplen?	
83		Bueno, la verdad es que no sé si en mi ignorancia, pero yo pienso que, en	no sé si en mi ignorancia
84		mi pensar no sé si es la Procuraduría, pero si no es así, no sé, no sé de	no sé, no sé
85		acuerdo a la pregunta que otra, qué entidad se puede recurrir a eso para	
86		poner ese caso o algunos casos de otra índole que se presente con el	
87		servicio de recolección de basura o de aseo.	
		¿Conoce alguna herramienta para tramitar ante la empresa prestadora del servicio de aseo sus quejas por el servicio?	
88		No herramientas como tal, no? Bueno, yo sé perdón, yo, yo pienso que	No herramientas como tal, no
89		mediante una tutela, que de pronto, digamos que tutelas ya sería un caso	mediante una tutela
90		más extremo, o sea, pero en sí, en sí como que una entidad así que lo haga	
91		que sea directamente no, no lo sé, no sé	no lo sé, no sé
		¿Considera que los ciudadanos de la unidad comunidad de gobierno número 3 ubicada en la localidad 1 de Cartagena, ¿deben tener una formación para el servicio público deseado?	
92		amén, así es claro que sí deben tener una formación, porque es bonito que	sí deben tener una formación
93		tratar bien para que los traten bien, es bonito llegarles a las personas con	
94		una amabilidad, aunque todo, porque sea un trabajo de aseo, es un trabajo digno,	es un trabajo digno
95		donde las personas también deben ser educadas, no es una persona	las personas también deben ser educadas
96		que uno, la persona que otra persona le llegue o de pronto en estos barrios,	
97		porque conocemos no nosotros tenemos claro que hay personas que no	
98		saben tratar, pero si ellos tienen una bonita educación o una formación ellos	

Cuadro 6 (cont)

# L	DESCRIPCION PROTOCOLAR	UNIDAD TEMATICA NATURAL
99	van a saber sobrellevar a la persona y saber la idea de alguna forma,	
100	porque si no tienen una buena formación y la persona le va a salir con	
101	problemas, imagínate dónde van a llegar, no tiene sentido, es muy bonito	
102	que tengan una buena formación y sepan llegarles a las personas	que tengan una buena formación
¿Cómo ha sido atendido en el servicio público de aseo y si cuando usted ha tenido alguna queja le han resuelto su queja?		
103	Bueno, la verdad que como no tenía conocimiento de entidades, donde	cómo no tenía conocimiento de entidades
104	uno, donde nosotros podíamos colocar quejas porque, porque no tenía	
105	esos conocimientos que por lo menos no, no, no lo he, no he solucionado,	
106	no he dicho, como les explicaré, no he llegado a tener esa clase de	
107	problemas como para exponerlo y como lo dije anteriormente solo hasta el	
108	momento son problemas como para mí, sencillo, pero como que, buscar	
109	solución porque no es la idea, pero en sí, en sí no, no sé dónde llevar esos casos	no sé dónde llevar esos casos
La pregunta al parecer, puede parecer reiterativa, pero ¿sabe a quién acudir ante una petición queja o reclamo por la prestación de servicio de aseo		
110	No	No
¿Ha sentido la necesidad de acudir a algún organismo superior sobre el servicio público de aseo para que sus inquietudes sean resueltas? porque usted ve que de pronto las cosas siguen igual, siguen igual y usted dice ¿dónde puedo ir? o sea, si has sentido alguna vez la necesidad.		
111	Bueno, la verdad es que hasta el momento no, porque yo me les, me le	
112	acerco a la persona y de buena forma, le he dicho, pero, pero como no, no	
113	no sé dónde lleva esos casos, en sí son casos para mí, hasta el momento	no sé dónde lleva esos casos
114	sencillo, pero no, no es, no he tenido la necesidad o no es, no me he	

Cuadro 6 (cont)

# L	DESCRIPCION PROTOCOLAR	UNIDAD TEMATICA NATURAL
115	procurado de averiguar, porque si de pronto es algún caso demasiado	
116	extremo grave o algo así si hubiese indagado preguntado con varias	
117	personas, hasta que hubiese llegado donde se debe, porque yo soy una	
118	clase persona que, si me pasa algo, tengo que solucionarlo son con las	
119	personas o las entidades competentes, hubiese investigado, pero la verdad	personas o las entidades competentes
120	no tengo conocimiento, dónde y no lo he tenido ese caso	no tengo conocimiento
	¿Conoce usted algún documento, folleto, infografía que le explique sus deberes y derechos para exigir, recibir y reclamar la calidad de la prestación de servicio público de aseo?	
121	No, no lo conozco nadie nunca me ha dado inducción ni ha dicho nada sobre el tema	No, no lo conozco nadie nunca me ha dado inducción
	¿Qué significado tiene para usted calidad de vida?	
123	es algo bien hecho, una algo que, como lo dije anteriormente sea bueno,	
124	que sea que la que nuestra comunidad que ya que estamos pagando	
125	eso quedemos satisfechos, porque fue un gran trabajo, fue algo excelente	quedemos satisfechos
	¿Cuál es la relación que puede existir entre calidad de vida y un buen servicio de aseo?	
126	calidad de vida, es respirar aire fresco, aire puro, estar viviendo con una forma cálida, que puedas hacer todo como	es respirar aire fresco, aire puro
127	lo, como lo manda la ley, si hay que recoger basura y sacarla hay que	como lo manda la ley
128	hacerlo y si haces, y si prestan un buen servicio, por lo menos en el caso que	
129	yo digo de que el carro a veces viene maloliente y tenemos que	tenemos que aguantarnos
130	aguantarnos ese ese mal olor en la calle, o sea, no me parece una calidad de, de ni	ese ese mal olor
131	el servicio, ni ni una calidad de	

Cuadro 6 (cont)

# L	DESCRIPCION PROTOCOLAR	UNIDAD TEMATICA NATURAL
132	vida, porque a veces estamos en la puerta y no es justo que viene el carro	
133	corran, no tiene sentido, porque viene maloliente, ya viene de maloliente,	
134	de dónde viene entonces no es la idea, no sé si el carro lo inicia en sucio o	
135	la basura que han recogido, pero la verdad es que son olores nauseabundos,	
136	que no se pueden aguantar y eso no es una calidad de vida, porque el carro viene tres días a la semana, entonces hoy no	eso no es una calidad de vida
137	vino, estamos respirando un aire puro y cuando venga el carro es un aire que que	
138	no es cálido no es bueno.	
	Finalmente, señora Luz Mari ¿cuáles serían las características de un servicio público de aseo que contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?, ¿cómo se imagina usted ese servicio público de aseo que para usted fuera bueno y que siente que contribuye a que usted viva bien?	
139	Bueno, yo pienso que pueden colocar como una idea, no sé si así hace,	
140	porque es que las basuras se colocan en la puerta, de pronto le pongo	
141	tanque, los demás no ponen tanque, los animalitos la parte, el reguero de	
142	basura, algunas basuras se les ha muerto un ratoncito por lo menos en	
143	decir algo o se le ha descompuesto comida entonces eso no es bueno, entonces	
144	yo digo que de pronto deben de colocar en un sitio estratégico un, elemento	deben de colocar en un sitio estratégico
145	para depositar esa basura ahí y que el carro llegue a ese sitio a recogerla,	que el carro llegue a ese sitio a recogerla
146	para que no tengamos que soportar la basura regada del otro y del otro porque	
147	no es justo, hasta de pronto hasta mi basura pueda que los animales la volteen,	
148	la bote porque no voy a decir que la mía también no, entonces no sabemos	
149	las basuras de todo y no, no me parece justo que tengamos que soportar eso	

Cuadro 6 (cont)

#	L	DESCRIPCION PROTOCOLAR	UNIDAD TEMATICA NATURAL
		ok. Ah, bueno, señora Luz Mary le agradezco mucho. y cuénteme una cosa ¿a usted le gustaría que su nombre apareciera como como participante en este proceso o quisiera conservar el anonimato?	
150		la verdad que sí, porque la, es algo que he vivido, si hubiese sido algo que yo no he vivido, sino que yo pienso no, no es que yo pienso, es que lo he vivido. A mí sí me gustaría para mejorar, si es bueno de mi aporte, como digo es un un lugar un sitio con un elemento para todos depositarla ahí sería bueno, porque la verdad que me, por ejemplo, en mi calle al fondo, hay un espacio donde pueden colocar ese sitio, pero la verdad es que soy, me siento bien que se realice eso y yo sé que mi comunidad también lo va a aceptar así la verdad. Muy buena la entrevista y y cosas que yo no sé, y saberla sería espectacular chévere,	cosas que yo no sé
151		entonces sí, la verdad no hay problema que coloque mi nombre y sería muy bueno, chévere.	saberla sería espectacular
152		Bueno, mil gracias	

Del trabajo realizado con cada uno de los informantes se han obtenido de forma organizada los insumos necesarios para avanzar hacia la identificación de unidades temáticas con el estudio del resultado inicial.

Cada uno de los actores desde su óptica deja ver su posición ante la necesidad planteada en esta investigación, es así como podemos observar en cada uno de los documentos soporte de la transcripción de la entrevista afirmaciones muy parecidas sobre algunas preguntas en particular.

La experiencia de compartir desde su entorno la situación otorgando al informante la tranquilidad de responder con sinceridad sobre lo que él considera importante permite al investigador formarse una concepción clara

de lo que manifiesta quien colabora con este proceso. Es entonces cuando el investigador puede establecer relación entre una y otra entrevista.

Martínez (2015) indica que “en esta etapa deben ponerse plenamente en práctica las reglas negativas y positivas de la reducción fenomenológica” (p.145) de las cuales expone en la etapa descriptiva:

Reglas negativas (para no ver más de lo que hay en el objeto y no proyectar nuestro mundo interno):

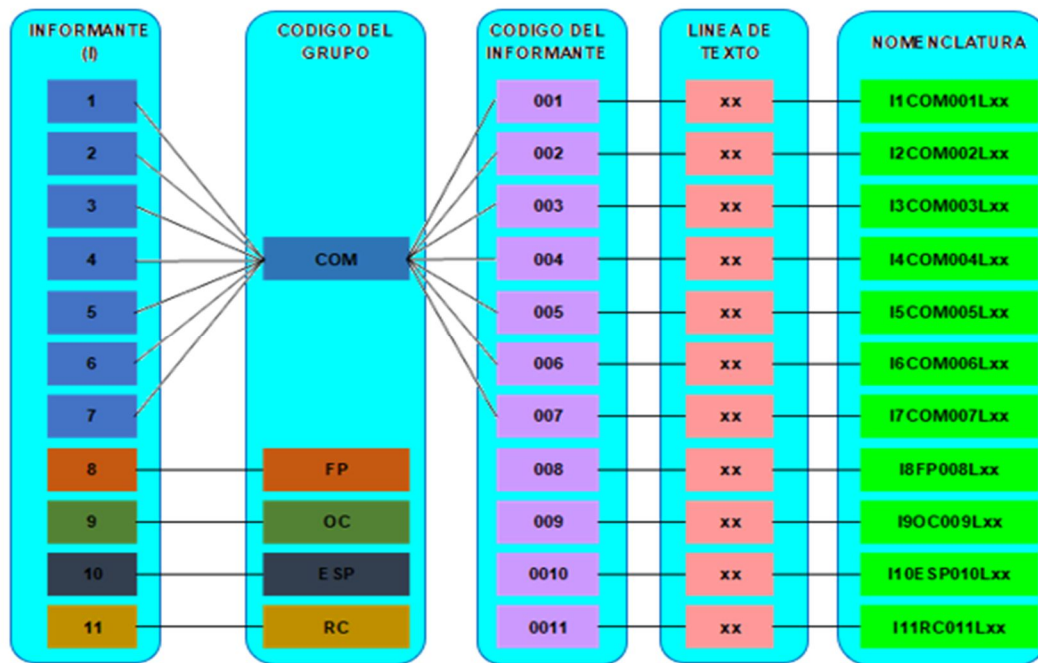
- a) Tratar de “reducir” todo lo subjetivo: deseos, miras prácticas, sentimientos, actitudes personales, etcétera.
- b) Poner entre paréntesis las posiciones teóricas: conocimientos, teorías, hipótesis, variables o dimensiones preconcebidas, etcétera.
- c) Excluir la tradición: lo enseñado y aceptado hasta el momento en relación con nuestro tema, el estado actual de la ciencia al respecto y ciertos marcos teóricos constreñidores.

Reglas positivas:

- a) Ver todo lo dado, en cuanto sea posible: no sólo aquello que nos interesa o confirma nuestras ideas, aquello que nos es más importante vitalmente, aquello que andamos buscando o deseamos confirmar, etcétera.
- b) Observar la gran variedad y complejidad de las partes.
- c) Repetir las observaciones cuantas veces sea necesario; para ello tomar las precauciones que se indicaron en el primer paso. (p. 143)

Para la plena identificación de las citas que haga el investigador de lo dicho por un informante durante su entrevista se estructurará una nomenclatura la cual se conformará con la referencia indicando el código del informante, el consecutivo asignado y el número de la línea donde se encuentra el texto citado, con transcripción textual de lo dicho.

En la gráfica 2 se describe la codificación asignada a cada informante según se indicó en el cuadro 4 en combinación de las líneas de donde se transcribe textualmente y con ello conformar la nomenclatura que orienta sobre la lectura que se debe dar a la referencia de las respuestas dadas por cada informante y evidenciar de forma directa lo dicho por cada uno de ellos, expresiones que se transcriben totalmente, sin intervención ni interpretación por parte del investigador.



Gráfica 2. Nomenclatura

Lectura general de la Descripción Protocolar

Procede en este momento el investigador a releer las respuestas obtenidas de cada informante con el fin de aclarar cualquier duda que pudiera generarse con las respuestas obtenidas o no tener relación con el tema de investigación., así como también comenzar a observar la idea general que se comienza a generar desde la descripción protocolar, para ello se hace la siguiente revisión y planteamiento:

Ante la pregunta planteada a la comunidad sobre si ¿Usted conoce algún documento, un folleto, infografía que le explique sus deberes y derechos para exigir recibir y reclamar la calidad de la prestación del servicio público de aseo?, podemos observar que (I1COM001L111) responde de forma tajante “No”; (I2COM002L117) de forma similar indica “no, no lo conozco”; (I3COM003L181-183) afirma “No, hace falta, lo que hemos hecho es investigar la ley 142 del 93. Entonces hace falta de que la comunidad conozca más sobre la reglamentación de este servicio” el entrevistado en este caso es una

persona que en su vida profesional ha desempeñado algunos cargos públicos y otros de representación comunitaria, de tal forma que puede poseer una mayor información que los ciudadanos promedio; (I4COM004L114) dice sobre el interrogante “No, yo nunca he visto folletos ni nada de eso, ni número.no”; (I5COM005L89-190) va un poco más allá y anota que “no, no lo conozco nadie nunca me ha dado inducción ni ha dicho nada sobre el tema”, con esa afirmación deja ver que considera que existe algún responsable de darle la inducción al tema, de capacitarla sobre eso dejando constancia en su respuesta que esto no se ha dado; (I6COM006L78) arroja un resultado similar al indicar “no, no conozco, ningún documento”; (I7COM007L36) “Sé que existen unas normas, sé que existe un decreto. Creo que es decreto” el informante en este caso tiene una respuesta vaga sobre lo cuestionado, pero finalmente no concreta si la conoce o no.0.

En este momento el investigador requiere revisar la óptica de otro grupo de informantes ante la pregunta similar ¿En las comunicaciones recibidas de parte de los ciudadanos relacionadas con el servicio público de aseo en la ciudad de Cartagena se evidencian los conocimientos de sus deberes y obligaciones en la prestación de este servicio? La respuesta obtenida de (I10EPS001L57-65) permite ver a la investigadora una información que confirma lo dicho por los miembros de la comunidad “muchas veces a pesar de que los usuarios si saben usar los canales, si se nota a veces un desconocimiento en cuanto a los deberes y derechos en materia de servicio público domiciliarios sobre todo también para el tema de aseo como te digo de mucho desconocimiento si bien a pesar de que la empresa hace un trabajo en las comunidades trabajo fuerte con los líderes comunales con asociaciones con fundaciones desafortunadamente, pues este no tiene el alcance de que llegue a toda la población entonces donde yo te digo que es donde debe participar más activamente el distrito y la gente territoriales a través de sus políticas públicas” y de forma similar responde (I8FP001L34-42) “pues creo que no, los ciudadanos no evidencian en nada el conocimiento que tienen de

sus deberes como ciudadanos frente al tema del manejo de las basuras y de las obligaciones que tienen los prestadores tampoco, pues creo que ningún ciudadano tiene conocimiento de qué comprende el servicio de aseo tal como lo establece el 1077, creo que ningún ciudadano, sabe que el servicio de aseo además del barrido de calles implica el lavado de las plazas y sitios, pues, públicos áreas públicas que no saben que la poda está metida. Hay una cantidad de cosas que el ciudadano no tiene ni idea que están dentro de la tarifa del servicio de aseo”

Para finalizar, en el Anexo B1, se pueden observar las entrevistas realizadas, que dieron continuidad al siguiente paso.

Codificación de Unidades Temáticas Naturales

Se avanza con el apoyo de Martínez (2015) quien sobre este paso en particular nos orienta sobre lo que se persigue con este nuevo paso:

El investigador revisará la descripción de los protocolos (relato escrito, audio y video), primero, con la actitud de revivir la realidad en su situación concreta y, después, con la actitud de reflexionar acerca de la situación vivida para comprender lo que pasa.

El objetivo de este paso es realizar una visión de conjunto para lograr una idea general del contenido que hay en el protocolo. Serán necesarias muchas revisiones del mismo protocolo, y resultara imprescindible tratar de hacerlas siempre con la “mente en blanco” (p.146)

Cada uno de los informantes, desde su óptica ha expresado su sentir según los interrogantes planteados. Considerando que en esta investigación participan 7 miembros de la comunidad y los otros informantes que son únicos por su clasificación, se presentan los resultados anteriormente anotados, ahora clasificados por tipo de informante, esto ayudará a realizar una reducción más asertiva para llegar a la determinación de los temas centrales.

Dentro del proceso se presenta el trabajo organizado por informante indicando la línea de la transcripción de la entrevista en la que se encuentra lo

dicho por el entrevistado, según la nomenclatura asignada y descrita en el gráfico No. 2.

De la respuesta obtenida de cada uno de los informantes y ya identificada en la descripción protocolar se realiza una reflexión para poder tener una idea, clara y concreta según lo que compartió el informante. A continuación, se presenta el cuadro de Identificación de Unidades Temáticas por Informantes Habitantes de la Comunidad

Cuadro 7.

Identificación de Unidades Temáticas por Informantes Habitantes de la Comunidad

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I1COM001L13	por mi casa en la puerta no pasa	Mal servicio
I1COM001L16	Que nos dejan la basura	Mal servicio
I1COM001L18	Ni idea, no sé dónde acercarme	Desconocimiento del usuario
I1COM001L19	no sé nada de eso.	Desconocimiento del usuario
I1COM001L20	No, no tengo ni idea	Desconocimiento del usuario
I1COM001L21	No, no tengo ni idea	Desconocimiento del usuario
I1COM001L22	tengo que pagar	Pagar por el servicio
I1COM001L24-25	me gustaría que supieran en qué parte y en qué sitio poder uno comunicarse	Necesidad de conocimiento
I1COM001L27	Nada	Desconocimiento del usuario
I1COM001L28	Nada	Desconocimiento del usuario
I1COM001L29	ni idea.	Desconocimiento del usuario
I1COM001L30	es bueno tener la información	Estar informado
I1COM001L35	no sé nada donde dirigirme	Desconocimiento del usuario

Cuadro 7 (cont.)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I1COM001L38	No	Desconocimiento del usuario
I1COM001L39-40	Tener un sitio limpio	medio ambiente sano
I1COM001L43	basura que quedan tiradas por ahí dan mal olor	Mal servicio
I1COM001L44	no es bueno para la salud	Mal servicio
I1COM001L47	que no fallen ellos venir a hacer su aseo	Obligación de la empresa
I1COM001L5	ellos nos dejan la basura	Queja
I1COM001L51-L52	es mucho mejor saber dónde dirigirse uno	Acceso a la Información
I1COM001L53	me gustaría estar informada	Acceso a la Información
I1COM001L7-8	yo no sé en qué parte y yo no sé en qué parte y	Desconocimiento del usuario
I1COM001L9	ha conversado de pronto con los recolectores	Desconocimiento del usuario
I2COM002L14	tenemos que colaborar	Conciencia ciudadana
I2COM002L16	camión recolector no recoge	Obligación de la empresa
I2COM002L18	pero no sabía si era la persona que yo me dirigí	Claridad de la información
I2COM002L20	buscar yo la forma por teléfono	Teléfonos
I2COM002L24	ellos no barren andenes,	Queja
I2COM002L25-26	nada más te barren la parte por donde ellos les toca	cumplimiento
I2COM002L27	si debemos conocer	Acceso a la Información
I2COM002L28	no sabemos si ellos tienen el derecho o el deber de barrer los andenes.	Conocimiento del servicio
I2COM002L30	no conozco las herramientas	Desconocimiento del usuario
I2COM002L32	no los conozco.	Desconocimiento del usuario
I2COM002L33-34	en una forma directa con los carros que pasan	Directamente
I2COM002L36	deben tenerla	Acceso a la Información

Cuadro 7 (cont.)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I2COM002L37	a través de la Junta de acciones comunales.	Juntas de Acción Comunal
I2COM002L4	debemos colaborar en esta comunidad	Conciencia ciudadana
I2COM002L42	No pasa y recoge la basura	Queja
I2COM002L46	debemos llevarla a las avenidas principales	Queja
I2COM002L49	con la llamada telefónica	Teléfonos
I2COM002L5	las rutas que le ponen son demasiado largas	Conciencia ciudadana
I2COM002L50	es la única forma	Por la pandemia
I2COM002L52-53	muchas veces no cogen el teléfono	Teléfonos
I2COM002L55	No, no lo conozco.	Desconocimiento del usuario
I2COM002L56	cuando hay aseo	medio ambiente sano
I2COM002L57	eso evita mucho hasta para las enfermedades	Evita enfermedades
I2COM002L60	también nos afecta a nosotros,	Mal servicio
I2COM002L61	el aseo, fundamental.	Fundamental
I2COM002L62	deben ir de la mano	No es sólo el aseo
I2COM002L64	un servicio óptimo	Expectativa del servicio
I2COM002L68	no lo asean ni recogen basura	Queja
I2COM002L7	deseo saber, que es la que la normatividad	Necesidad de conocimiento
I2COM002L70	tienen que los vecinos limpiar ese parque	Temor represalias
I2COM002L74	se me dificulta muchas veces salir	desplazamiento
I2COM002L8	deseo saber, que es la que la normatividad	Necesidad de conocimiento
I2COM002L9	no los conozco.	Desconocimiento del usuario
I3COM003L104	las empresas hacen caso a las peticiones	Atención oportuna
I3COM003L106	hay una atención a la comunidad	Atención oportuna

Cuadro 7 (cont.)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I3COM003L11	la función que tiene el distrito de prestar ese servicio	Conocimiento
I3COM003L111	requiere la intervención de la alcaldía	Intervención de los entes territoriales
I3COM003L114	vehículos de tracción con animales	Inconvenientes en el servicio
I3COM003L116	hace falta, hace falta	Buen manejo de residuos
I3COM003L117	hace falta de que la comunidad conozca más sobre la reglamentación	Conocimiento
I3COM003L119	que le respeten sus derechos al ser humano	Derecho del ser humano
I3COM003L121	prestación de un servicio respetando al ser humano	Respeto
I3COM003L123	evitar que se produzca algún daño a la salud.	Evita enfermedades
I3COM003L129	un servicio óptimo sería que la empresa prestó un buen servicio	Expectativa del servicio
I3COM003L130	el ciudadano complemente la acción disponiendo sus desechos	Conciencia ciudadana
I3COM003L131-132	no lo hace de una manera adecuada	Mal servicio
I3COM003L134	si el ciudadano presta atención	Estar informado
I3COM003L136	no va a haber ninguna afectación al medio ambiente	medio ambiente sano
I3COM003L140	esto produce contaminación ambiental.	Contaminación
I3COM003L17	aseo es un complemento a la labor del estado	Conocimiento
I3COM003L33	haber participado en diferentes cursos	Formación ciudadana
I3COM003L37	utilizar los mecanismos de participación	conciencia ciudadana
I3COM003L40	comités de control	Herramientas de control
I3COM003L42	la comunidad también conozca	Conocimiento
I3COM003L43	que la gente pueda intervenir	Organismo de control
I3COM003L48	redunda en la salud	Evita enfermedades
I3COM003L50	cómo funcionan los comités de Control	Conocimiento

Cuadro 7 (cont.)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I3COM003L51	que se dé a conocer los derechos	Conocimiento
I3COM003L56	sería bueno hacer una capacitación	Acceso a la Información
I3COM003L58	cuáles son sus derechos y cuáles son los deberes también	Conocimiento
I3COM003L59-60	cultura ciudadana	conciencia ciudadana
I3COM003L63	preservar el medio ambiente	medio ambiente sano
I3COM003L64	reciclaje en la fuente	Desconocimiento del usuario
I3COM003L65	fuentes de ingreso	Disponiendo correctamente
I3COM003L68	mejorar los ingresos de la familia	Disponiendo correctamente
I3COM003L70	trabajar de una manera sinérgica con las empresas	Cooperación
I3COM003L73	se le debe informar a la comunidad	Desconocimiento del usuario
I3COM003L79	deben ser conocidas por el usuario	Formación ciudadana
I3COM003L80	derecho de petición	Herramientas de control
I3COM003L81	recibir las quejas de los usuarios	Queja
I3COM003L89	superintendencia de servicios	Organismo de control
I3COM003L89	derecho de petición y las reclamaciones directas	Herramientas de control
I3COM003L91	se debe promover que haya mayor conocimiento	Desconocimiento del usuario
I3COM003L99	hemos sido atendidos	Atención oportuna
I4COM004L11	No, la verdad que no	Desconocimiento del usuario
I4COM004L12	No señora	Desconocimiento del usuario
I4COM004L13	Tampoco	Desconocimiento del usuario
I4COM004L14	sensibilizar a las personas	Sensibilizar
I4COM004L15	qué no se debe hacer al momento de votar o de seleccionar la basura	Conocimiento

Cuadro 7 (cont.)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I4COM004L16	no me he tomado la tarea de investigar	Falta de interés
I4COM004L17	no he buscado	Buscar información
I4COM004L18	en Internet pues ahí debe salir me imagino un número	internet
I4COM004L2	no tengo ninguna información	Desconocimiento del usuario
I4COM004L20	Tampoco	Desconocimiento del usuario
I4COM004L22	es un olor tan feo	Queja
I4COM004L24-25	no me he dado cuenta si tiene algún número en el camión	Estar atento
I4COM004L26	hay poca información de eso	Acceso a la Información
I4COM004L28	un número de teléfono para que las personas sepan	Teléfonos
I4COM004L32	botamos la basura la ponemos en la esquina	Conciencia Ciudadana
I4COM004L35	sacos que contienen piedras	Conciencia Ciudadana
I4COM004L37	lo dejan allí	Queja
I4COM004L4	pasan los martes los jueves y los sábados	Procedimiento de la prestación
I4COM004L42	el saco y lo arroja al caño	Conciencia Ciudadana
I4COM004L44	No, no...no sé	Desconocimiento del usuario
I4COM004L45	pero no sé, no sé cómo hacerlo, no sé dónde ir	Desconocimiento del usuario
I4COM004L46	no sé	Desconocimiento del usuario
I4COM004L47	yo nunca he visto folletos ni nada de eso	folletos
I4COM004L49	sentirse bien en el lugar	medio ambiente sano
I4COM004L52	da mala imagen	Queja
I4COM004L54	eso sí tiene que ver	Relación directa
I4COM004L55	darles inducciones a los habitantes	Conocimiento
I4COM004L57	para qué sirve si este el servicio público de aseo	Conocimiento
I4COM004L59	Sí se sensibilizar a las personas	Sensibilizar

Cuadro 7 (cont.)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I4COM004L60	más que todo sensibilizar a las personas.	Sensibilizar
I4COM004L64	que no dejen residuos en la calle	Queja
I4COM004L65	no tienen ellos dejan ciertos residuos	Contaminación
I4COM004L67	no tienen como que el cuidado para ellos recogerlo.	Falta de cuidado
I4COM004L69	me interesa mucho	Interés
I4COM004L7	que sean residuos que sean aptos para para que el camión	Clasificación
I4COM004L70	socializar esto con mi comunidad	Voluntad de aprendizaje
I5COM005L102	que tengan una buena formación	Prestadores formados
I5COM005L103	no tenía conocimiento de entidades	Acceso a la Información
I5COM005L109	no sé dónde llevar esos casos	Desconocimiento del usuario
I5COM005L11	ellos exigen que la basura sea colocada en un solo sitio,	Queja
I5COM005L110	No	Desconocimiento del usuario
I5COM005L113	no sé dónde lleva esos casos	Desconocimiento del usuario
I5COM005L119	personas o las entidades competentes	Desconocimiento del usuario
I5COM005L12	no sé si está bien	Conocimiento
I5COM005L120	no tengo conocimiento	Desconocimiento del usuario
I5COM005L121	No, no lo conozco; nadie nunca me ha dado inducción	Desconocimiento del usuario
I5COM005L122	calidad es excelencia; un buen ambiente; es un buen servicio	medio ambiente sano
I5COM005L125	quedemos satisfechos	Expectativa del servicio
I5COM005L126	es respirar aire fresco, aire puro	medio ambiente sano
I5COM005L127	como lo manda la ley	Regulación
I5COM005L13	quería saber sobre eso	Interés
I5COM005L130	tenemos que aguantarnos ese ese mal olor	Contaminación

Cuadro 7 (cont.)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I5COM005L136	eso no es una calidad de vida	lujos no es calidad de vida
I5COM005L14	es un servicio, la verdad muy bueno	Satisfacción
I5COM005L144	deben de colocar en un sitio estratégico	Procedimiento de la prestación
I5COM005L145	que el carro llegue a ese sitio a recogerla	Procedimiento de la prestación
I5COM005L157	cosas que yo no sé	Desconocimiento del usuario
I5COM005L158	saberla sería espectacular	Acceso a la Información
I5COM005L16	ellos llegan puntuales al a la recolección	Satisfacción
I5COM005L2	deben tener su hora estipulada	Procedimiento de la prestación
I5COM005L20	no he tenido ninguna clase de inconveniente con ellos	Satisfacción
I5COM005L22	que no lo hagan con esa velocidad	Queja
I5COM005L25	no lo sé, la verdad es que no	Desconocimiento del usuario
I5COM005L26	estamos aportando para o pagando	Pagar por el servicio
I5COM005L27	no pagamos la debida	conciencia ciudadana
I5COM005L29	sacan en el servicio en los recibos	Pagar por el servicio
I5COM005L3	nosotros debemos tener conocimiento	Formación
I5COM005L30	me gustaría saber más sobre el tema	Deseo de informarse
I5COM005L31	no tengo conocimiento	Desconocimiento del usuario
I5COM005L32	me lo explicaran o despejar dudas	Conocimiento
I5COM005L33	derecho de que no me dejen la basura	Queja
I5COM005L35	porque tengo derechos y deberes	Conocimiento
I5COM005L42	hay muchos animales en la calle	Inconvenientes
I5COM005L46	se le regó en la calle	Falta de cuidado
I5COM005L48	no lo aceptan como tal	Falta de cuidado
I5COM005L50	la basura tiene mal olor	Inconvenientes
I5COM005L51	ahí está el mal olor	Falta de cuidado
I5COM005L52	contaminación ambiental	Contaminación
I5COM005L55	empiezan a aplastarla ahí mismo	Falta de cuidado

Cuadro 7 (cont.)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I5COM005L56	mal olor que daña	Contaminación
I5COM005L58	no es regalado	Conocimiento
I5COM005L59	exigir de buena forma	canales de comunicación
I5COM005L62	estamos pagando	Pagar por el servicio
I5COM005L64	los vecinos que no sepan eso deben saberlo	Conocimiento
I5COM005L68	esa basura, se descompone es maloliente	Contaminación
I5COM005L69	eso debemos exigir.	Conocimiento
I5COM005L70	no conozco la herramienta	Desconocimiento del usuario
I5COM005L73	acuden a, a esos periodistas	Programas de radio
I5COM005L74	me gustaría saber si hay una entidad	Acceso a la Información
I5COM005L80	no sabía que había una entidad competente	Desconocimiento del usuario
I5COM005L82	un servicio que nosotros pagamos y podemos exigir	Pagar por el servicio
I5COM005L83	no sé si en mi ignorancia	Desconocimiento del usuario
I5COM005L84	no sé, no sé	Desconocimiento del usuario
I5COM005L88	o herramientas como tal, no	Desconocimiento del usuario
I5COM005L89	mediante una tutela	Herramientas de control
I5COM005L9	no dejan que nosotros saquemos en realidad la basura a tiempo	Queja
I5COM005L91	no lo sé, no sé	Desconocimiento del usuario
I5COM005L92	sí deben tener una formación	Prestadores formados
I5COM005L94	es un trabajo digno	conciencia ciudadana
I5COM005L95	las personas también deben ser educadas	Respeto
I6COM006L12	dejan en la mitad de la carretera	Falta de cuidado

Cuadro 7 (cont.)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I6COM006L15	no, no conozco	Desconocimiento del usuario
I6COM006L17	no tampoco no sé	Desconocimiento del usuario
I6COM006L18	ellos no, no son los que van a resolver eso	Necesidad de soluciones
I6COM006L22	los mismos recicladores parten todas las bolsas	inconvenientes en el servicio
I6COM006L23	el mal olor	Contaminación
I6COM006L24	no sé dónde en realidad, quejarse sobre el tema.	Desconocimiento del usuario
I6COM006L25	no lo sé.	Desconocimiento del usuario
I6COM006L27	no conozco, ningún documento	Desconocimiento del usuario
I6COM006L30	si mantienen la calle limpia	Expectativa del servicio
I6COM006L32	dejan eso limpio	Expectativa del servicio
I6COM006L33	No, eso no es calidad	lujos no es calidad de vida
I6COM006L34	que esté en la basura exactamente en un solo sitio	Procedimiento de la prestación
I6COM006L35	que no esté mal olor	sin malos olores
I6COM006L4	La verdad es que no, no sé	Desconocimiento del usuario
I6COM006L5	no conozco nada de eso	Desconocimiento del usuario
I6COM006L7	Las personas por lo menos deben de saber cuáles son sus derechos	Conocimiento
I6COM006L9	no sé cómo hacerlo	Desconocimiento del usuario
I7COM007L10	Si, tengo necesidad de algún conocimiento	Necesidad de Formación
I7COM007L12	conocimientos que todo ciudadano debe saber	Formación
I7COM007L13	conocer a fondo las normas que rige	Formación
I7COM007L14	deben ser mucho más puntuales	puntualidad
I7COM007L15	tenga la necesidad de conocer	Formación
I7COM007L16	que se me recoja mis residuos sólidos	cumplimiento
I7COM007L17	en forma puntual	puntualidad

Cuadro 7 (cont.)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I7COM007L18	cuando me tocan no en los horarios no permitidos	Conocer horarios y rutas
I7COM007L2	una frecuencia de recolección	Procedimiento de la prestación
I7COM007L20	hay personas que sacan la basura en los días que no son	Conocer horarios y rutas
I7COM007L21	cuál es la empresa que está trabajando	Acceso a la Información
I7COM007L22	cuáles son los días	información al usuario
I7COM007L23	cuáles son los horarios	información al usuario
I7COM007L24	las peticiones	documentos escritos
I7COM007L25	páginas que aparecen internet	páginas web
I7COM007L26	entidades que regulan la prestación	Herramientas de control
I7COM007L27	Superintendencia de servicios públicos domiciliarios	Organismo de control
I7COM007L28	entidad encargada de regular	Acceso a la Información
I7COM007L29	no hacen bien su trabajo	Queja
I7COM007L3	un horario establecido.	Procedimiento de la prestación
I7COM007L30	por medios escritos	documentos escritos
I7COM007L32	no quedó bien hecho	falta de cuidado
I7COM007L34	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Organismo de control
I7COM007L36	Sé que existen unas normas	Acceso a la Información
I7COM007L37	es fácil de conseguir esa información	Acceso a la Información
I7COM007L38	cuáles son mis derechos y cuáles son mis deberes	Acceso a la Información
I7COM007L39	forma deseada de uno de vivir	Expectativa de calidad vida
I7COM007L4	acá donde yo habito esa es la empresa	Procedimiento de la prestación
I7COM007L40	tener unos servicios de salud óptimos	Expectativa de calidad vida

Cuadro 7 (cont.)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I7COM007L43	que la calidad de vida sea mejor	Expectativa de calidad vida
I7COM007L44	comodidades deseadas	Expectativa de calidad vida
I7COM007L45	un buen servicio de aseo	Expectativa del servicio
I7COM007L46	buen manejo de los residuos sólidos	Buen manejo de residuos
I7COM007L47	no todo es también culpa de las empresas	conciencia ciudadana
I7COM007L48	buen manejo de los residuos sólidos	Deberes del usuario
I7COM007L49	ambiente sano sin basuras	medio ambiente sano
I7COM007L5	recoger los residuos sólidos en esta comunidad	Obligación de la empresa
I7COM007L50	conlleva finalmente a enfermedades	Evita enfermedades
I7COM007L51	tres días a la semana	Procedimiento de la prestación
I7COM007L54	la parte de salubridad se va	Salubridad
I7COM007L56	Ojalá fueran cinco días	Expectativa del servicio
I7COM007L57	cuestión de Cultura	conciencia ciudadana
I7COM007L6	lo primero que uno debe conocer cuando llega	Conocimiento
I7COM007L7	saber cuál es el horario de recolección	Conocer horarios y rutas
I7COM007L8	su recorrido es lo más básico	información al usuario
I7COM007L9	conociendo el horario	Conocer horarios y rutas

En esta agrupación se puede observar una gran variedad de unidades temáticas siendo de todas la más recurrente el “Desconocimiento del usuario” resultante de las respuestas obtenidas por este grupo de informantes, los cuales ante las preguntas expuestas tenían expresiones básicas y repetitivas entre uno y otro informante, identificadas en la descripción protocolar:

(I1COM001L19) “no sé nada de eso”, (I1COM001L20) “No, no tengo ni idea, (I2COM002L55) “No, no lo conozco”, (I4COM004L2) “no tengo ninguna información”, (I4COM004L2) no tengo ninguna información, (I5COM005L120) no tengo conocimiento, (I6COM006L4) “La verdad es que no, no sé”.

Las respuestas aquí compartidas no pertenecen a una sólo pregunta, pero sí a un grupo de preguntas que indaga sobre el conocimiento de este grupo de informantes de temas muy específicos del servicio de aseo en su unidad comunera de gobierno y ampliamente del servicio mismo en general.

En el Anexo D2, se puede observar el cuadro de Unidades Temáticas por grupo, habitantes de la comunidad.

A continuación, se presenta el cuadro de Identificación de Unidades Temáticas por Informantes Representante de la Empresa Prestadora de Servicio

Cuadro 8.

Identificación de Unidades Temáticas por Informantes Representante de la Empresa Prestadora de Servicio

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I10EPS001L1	con fundamento en mi experiencia	Experiencia propia
I10EPS001L101	los deberes y derechos de los ciudadanos	Respeto
I10EPS001L103	hacemos apoyo continuo	Atención oportuna
I10EPS001L104	los líderes, eh, comunales de la unidad comunera	presencia en la comunidad
I10EPS001L105	campañas de Gestión Social	presencia en la comunidad
I10EPS001L106	sensibilización con la comunidad; propiciar la participación ciudadana	Estrategias de formación
I10EPS001L107	nuestra área de peticiones	Compromiso de la empresa
I10EPS001L108	distintos canales	canales de comunicación

Cuadro 8 (cont)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I10EPS001L109	la página web o telefónicas también por correo electrónico	correo electrónico
I10EPS001L11	el PGIRS y articulado, pues con otras áreas	Herramientas de control
I10EPS001L112	campañas de gestión, social y campañas sociales	presencia en la comunidad
I10EPS001L113	hacemos operativos en las unidades comunera	presencia en la comunidad
I10EPS001L117	gestión de las autoridades y de la Policía	Intervención de las autoridades
I10EPS001L118	no tenemos competencia legal para imponer sanciones	Establecer sanciones
I10EPS001L127	un refuerzo por parte del ente territorial y de las autoridades	Intervención de las autoridades
I10EPS001L129	bienestar continuo as personas en distintos aspectos de su existencia	Expectativa de calidad vida
I10EPS001L132	brindar un bienestar en todos los campos de su vida.	Expectativa de calidad vida
I10EPS001L133	conjunto de valores	Formación ciudadana
I10EPS001L134	desarrollo de habilidades	Formación ciudadana
I10EPS001L135	comportarse dentro de una sociedad	Conciencia ciudadana
I10EPS001L14	socializar a través de los medios	medios de comunicación
I10EPS001L17	los ciudadanos sí hacen uso de sus derechos	Conocimiento
I10EPS001L18	Derechos de Petición	documentos escritos
I10EPS001L2	formulación de políticas serias de Estado	Políticas Públicas
I10EPS001L20	reclamaciones en materia de servicio	presentar reclamaciones
I10EPS001L22-23	si hay usuarios que manejan los mecanismos de participación	Herramientas de control
I10EPS001L24	vocales de control y a través de la Personería	Herramientas de control
I10EPS001L28	hace un poquito falta un poco más de conocimiento	Falta de conocimiento

Cuadro 8 (cont)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I10EPS001L29	a pesar de que los usuarios si saben usar los canales	Uso de canales disponibles
I10EPS001L3	políticas no solamente del gobierno de turno	Continuidad
I10EPS001L30	desconocimiento en cuanto a los deberes y derechos	Conocimiento
I10EPS001L32	mucho desconocimiento	Formación
I10EPS001L33	empresa hace un trabajo en las comunidades	presencia en comunidades
I10EPS001L35	no tiene el alcance de que llegue a toda la población	Falta de cobertura
I10EPS001L36	debe participar más activamente el distrito	Intervención de los entes territoriales
I10EPS001L37	políticas públicas.	Políticas Públicas
I10EPS001L39	debe ir a un lado a los esfuerzos del distrito	Acompañamiento autoridades
I10EPS001L40	Secretaría de Educación de hacer un poquito más de socialización	Estrategias de formación
I10EPS001L42	no es suficiente como para llegar a toda la población	Falta de cobertura
I10EPS001L44	desde los PEI de las instituciones educativas	Estrategias de formación
I10EPS001L45	diseñar un programa de formación en materia del servicio de aseo	Estrategias de formación
I10EPS001L46	formación ambiental	Políticas Públicas
I10EPS001L47	desde la primera infancia	Estrategias de formación
I10EPS001L49	deberes de las personas	Compromiso
I10EPS001L50	una formación cívica	Estrategias de formación
I10EPS001L51	a nivel general en cada una de las profesiones	General
I10EPS001L52	si es importantísimo porque de esto depende el tema	Importancia
I10EPS001L55	cambiando esa cultura	Impacto en la sociedad
I10EPS001L59	desconozco que existan para una línea específica del servicio de aseo	Políticas Públicas

Cuadro 8 (cont)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I10EPS001L60	competencias relacionadas en el manejo ambiental	medio ambiente sano
I10EPS001L62	manejo responsable de residuos sólido	Responsabilidad
I10EPS001L64	competencias ambientales	medio ambiente sano
I10EPS001L65	ante las Juntas Acciones Comunales	Juntas de Acción Comunal
I10EPS001L66	entre los líderes comunitarios	Líderes
I10EPS001L67	si nos lo piden pues nosotros estamos dispuestos	Solicitud de los usuarios
I10EPS001L69	los temas que ellos requieran que sean capacitados	Acceso a la Información
I10EPS001L71	programa de gestión social	presencia en la comunidad
I10EPS001L72	Nosotros nos movemos	presencia en la comunidad
I10EPS001L73	nosotros podemos ayudar o colaborar en temas de formación	Disponibilidad del prestador
I10EPS001L74	seríamos apoyo de estas asociaciones	Compromiso de la empresa
I10EPS001L76	apoyo a esa formación ciudadana	Compromiso de la empresa
I10EPS001L77	las estrategias deberían ir definidas desde el gobierno	Procedimientos claros
I10EPS001L78	programas del PGIRS en primera instancia	Estrategias de formación
I10EPS001L79	llegar a los a cada uno de los de los de la ciudadana	Compromiso de la empresa
I10EPS001L8	incluyan herramientas relacionadas a la cultura ciudadana	Expectativa de la formación
I10EPS001L80	apoyándose obviamente en los líderes en la junta de acción comunal	Líderes
I10EPS001L82	vinculando diferentes autoridades	Intervención de las autoridades
I10EPS001L84	las personas mismas aprendan el manejo responsable	Expectativa de la formación
I10EPS001L86	valores como la responsabilidad	Responsabilidad

Cuadro 8 (cont)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I10EPS001L87-88	puede aportar en la construcción de un modelo de aseo exitoso	Aportes de la formación
I10EPS001L89	tolerancia; derecho y el respeto	Valores
I10EPS001L9	sanciones sobre todo aquellos grandes usuarios que evaden	Establecer sanciones
I10EPS001L90	respeto hacia los demás	Respeto
I10EPS001L92	obligaciones de los usuarios y de los entes territoriales y autoridades	Obligaciones
I10EPS001L94	debe partir desde la educación ciudadana como pilar	Formación ciudadana
I10EPS001L95	de los procesos de enseñanza y aprendizaje en los colegios	Estrategias de formación
I10EPS001L96	la clave es hacer esto parte como una estrategia transversal	Estrategias de formación
I10EPS001L97	instituciones tanto públicas como privadas	Deber general
I10EPS001L98	derechos y obligaciones en materia de los servicios públicos	Conocimiento

En la entrevista con el representante de la empresa prestadora del servicio, muestra del compromiso y disposición que siempre tiene su entidad de ajustarse a la ley y su respeto por el carácter social del servicio que prestan y resalta, tanto, la necesidad de diseñar estrategias para que lo usuarios conozcan a plenitud sus derechos y obligaciones, como de establecer sanciones para quienes incumplan con sus obligaciones dentro del contrato.

El compromiso de la empresa lo describe en diferentes momentos de su entrevista: (I10EPS001L74) “seríamos apoyo de estas asociaciones”, (I10EPS001L76) “apoyo a esa formación ciudadana”, (I10EPS001L79) “llegar a los a cada uno de los de los de la ciudadana”.

Resalta la necesidad de políticas públicas con carácter continuo (I10EPS001L3) “políticas no solamente del gobierno de turno” y la necesidad de estrategias de formación aportando ideas concretas sobre cuáles podrían ser algunas de ellas: (I10EPS001L40) “Secretaría de Educación de hacer un

poquito más de socialización”, (I10EPS001L44) “desde los PEI de las instituciones educativas”, (I10EPS001L45) “diseñar un programa de formación en materia del servicio de aseo”, (I10EPS001L47) “desde la primera infancia”, (I10EPS001L50) “una formación cívica”, (I10EPS001L78) “programas del PGIRS en primera instancia”, (I10EPS001L95) “de los procesos de enseñanza y aprendizaje en los colegios”, (I10EPS001L96) “la clave es hacer esto parte como una estrategia transversal”.

Las Unidades Temáticas por grupo, empresa prestadora de servicio, se puede observar en el Anexo D-5.

Seguidamente, se presenta la Identificación de Unidades Temáticas por Informante Funcionario Público

Cuadro 9.

Identificación de Unidades Temáticas por Informante Funcionario Público

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I8FP001L1	a través de un control efectivo sobre los prestadores	Herramientas de control
I8FP001L11	no saben que la poda está metida	Desconocimiento del usuario
I8FP001L12	Hay una cantidad de cosas que el ciudadano no tiene ni idea	Desconocimiento del usuario
I8FP001L14	es uno de los servicios que más afecta	medio ambiente sano
I8FP001L15	no existe de manera debida por parte de los ciudadanos	Desconocimiento del usuario
I8FP001L17	falta mucha explicación para que la gente entienda bien	Acceso a la Información
I8FP001L19	es importantísima la formación ciudadana	Formación ciudadana
I8FP001L20	sobre todo hacia la calidad de vida	Expectativa del servicio
I8FP001L23	el ciudadano tiene que formarse	Formación ciudadana
I8FP001L24	yo creo que la formación del ciudadano en el tema del aseo	Formación ciudadana

Cuadro 9 (cont)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I8FP001L26	ayuda al cuidado del medio ambiente	medio ambiente sano
I8FP001L28	una de las más importantes es aprender	Conocimiento del servicio
I8FP001L3	al ciudadano le hace falta mucha formación	Falta de formación
I8FP001L30	todos somos productores	Conciencia ciudadana
I8FP001L34	tratamiento que desde la desde la Fuente le damos a las basuras	conciencia ciudadana
I8FP001L39	a los ciudadanos hay que formarlos	Obligación del estado
I8FP001L4	hacer valer sus derechos	Exigir cumplimiento
I8FP001L41	si fuéramos más autorregulados	Conciencia ciudadana
I8FP001L43	la ciudad sería distinta	Resultados esperados
I8FP001L44	el ciudadano siempre ha estado muy alejado	Falta de compromiso
I8FP001L45	tanto públicos como, como privados	Es para todos
I8FP001L46	a través de estrategias de, comunicacionales	Estrategias de comunicación
I8FP001L47	de pedagogía que sea muy sencillas	Estrategias de formación
I8FP001L48	para todos los ciudadanos	General
I8FP001L49	otra de las estrategias sería también a través de los colegios	Estrategias de formación
I8FP001L5	no evidencian en nada el conocimiento que tienen de sus deberes	Desconocimiento del usuario
I8FP001L52	sé desde la Alcaldía no se han, eh... Planteado estrategias	Estrategias ente gubernamental
I8FP001L54	vocales de control en las empresas	Herramientas de control
I8FP001L56	desde lo público, no se ha hecho	Falta de Compromiso
I8FP001L58	bienestar en todo sentido	Expectativa de calidad vida
I8FP001L59	bienestar en lo físico	Expectativa de calidad vida

Cuadro 9 (cont)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I8FP001L62	creo que el bienestar es una de las cosas o de los mayores indicadores	Expectativa de calidad vida
I8FP001L64	la formación ciudadana tiene que ver con la generación de competencias	Formación ciudadana
I8FP001L68	las competencias ciudadanas, hay que generarlas	Interés
I8FP001L69	generarlas a través de la enseñanza; de la formación	Disponibilidad
I8FP001L7	obligaciones que tienen los prestadores	Desconocimiento del usuario
I8FP001L70	el civismo, la urbanidad	Formación
I8FP001L71	en los pensum de los colegios y desgraciadamente desaparecieron	Estrategias de formación
I8FP001L72	tiene que ver con la con la generación de competencias	Competencias
I8FP001L8	ningún ciudadano tiene conocimiento de qué comprende el servicio	Desconocimiento del usuario
I8FP001L9	creo que ningún ciudadano, sabe	Desconocimiento del usuario

En el caso del funcionario público a lo largo de su entrevista insiste en hacer notar la falta de formación, el desconocimiento del usuario (I8FP001L11) “no saben que la poda está metida”, (I8FP001L12) “Hay una cantidad de cosas que el ciudadano no tiene ni idea”, (I8FP001L15) “no existe de manera debida por parte de los ciudadanos”, (I8FP001L5) “no evidencian en nada el conocimiento que tienen de sus deberes”, (I8FP001L8) “ningún ciudadano tiene conocimiento de qué comprende el servicio”, (I8FP001L9) “creo que ningún ciudadano, sabe”.

Manifiesta que existe la necesidad de generar estrategias que permitan avanzar hacia una solución que desarrolle en los usuarios las competencias necesarias para tener claridad del servicio, de sus derechos y obligaciones (I8FP001L46) “a través de estrategias de, comunicacionales”, (I8FP001L45) “tanto públicos como, como privados”, (I8FP001L47) “de pedagogía que sea muy sencillas”, (I8FP001L49) “otra de las estrategias sería también a través de

los colegios”, (I8FP001L71) “en los pensum de los colegios y desgraciadamente desaparecieron”, (I8FP001L52) “sé desde la Alcaldía no se han, eh... Planteado estrategias”, (I8FP001L19) “es importantísima la formación ciudadana”, (I8FP001L23) “el ciudadano tiene que formarse”, (I8FP001L24) “yo creo que la formación del del ciudadano en el tema del aseo”, (I8FP001L64) “la formación ciudadana tiene que ver con la generación de competencias.

En desarrollo de la entrevista hace énfasis en lo que se relaciona con las competencias ciudadanas resaltando algunas (I8FP001L70) “el civismo, la urbanidad” rememorando la educación de tiempos anteriores con expresiones de lamento (I8FP001L71) “en los pensum de los colegios y desgraciadamente desaparecieron” porque considera que (I8FP001L68) “las competencias ciudadanas, hay que generarlas” y que (I8FP001L39) “a los ciudadanos hay que formarlos”.

Las Unidades Temáticas por grupo, funcionarios públicos, se puede observar en el Anexo D-3

A continuación, se presenta el cuadro Identificación de Unidades Temáticas por Informantes Representante Organismo de Control

Cuadro 10.

Identificación de Unidades Temáticas por Informantes Representante Organismo de Control

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I9OC001L11	una vez hicieron una reunión en la alcaldía	Reuniones con los entes territoriales
I9OC001L14	divulgar a nivel general de la ciudad	Divulgación
I9OC001L16	la ciudad totalmente limpia	Entorno limpio
I9OC001L19	ambiente sano	medio ambiente sano
I9OC001L24	la ciudad de Cartagena que se encuentra sucio	Mal servicio

Cuadro 10 (cont)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I9OC001L26	estrategias tienen ellos hasta ahora	Estrategias de formación
I9OC001L29-30	concientizar a la ciudadanía.	Conciencia ciudadana
I9OC001L31	la ciudad de Cartagena merece estar limpia	medio ambiente sano
I9OC001L33	estar arrojando basura en cualquier parte	conciencia ciudadana
I9OC001L34	realizando capacitaciones	Procesos de formación ciudadana
I9OC001L36	cómo vamos a darle el tratamiento sobre las basuras	Tratamiento a los residuos
I9OC001L38	comenzamos desde los niños	Estrategias de formación
I9OC001L43	puerta a puerta	Estrategias de formación
I9OC001L44	aviso en los periódicos; emisoras locales: reuniones	Estrategias de formación
I9OC001L45	informarle a la comunidad directamente	Estrategias de formación
I9OC001L46-47	preservar el medio ambiente	Protección del medio ambiente
I9OC001L48	sentido de pertenencia	sentido de pertenencia
I9OC001L50	sentido de pertenencia	sentido de pertenencia
I9OC001L52	una buena labor en beneficio de la ciudad	Derecho colectivo
I9OC001L53	si mejoramos el servicio de aseo mejoramos el medio ambiente	medio ambiente sano
I9OC001L55	estamos haciendo reuniones	Estrategias de formación
I9OC001L56	exigiéndoles que se cumplan lo establecido en el contrato	Exigir cumplimiento
I9OC001L57	tienen la obligación de capacitar	Obligación de la empresa
I9OC001L58	capacitar a los vocales de control y a los líderes.	Herramientas de control

Cuadro 10 (cont)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I9OC001L59	Falta mucha.... mucha educación.	Formación
I9OC001L63	conocimiento, sentido pertenencia	sentido de pertenencia
I9OC001L64	discernir entre lo bueno y lo malo	Conciencia ciudadana
I9OC001L9	nunca he presenciado ninguna capacitación a la ciudadanía	Formación

Por su parte al momento de establecer el contacto con la representante del organismo de control hace énfasis en algunos valores necesarios para llegar a un servicio público de aseo con la calidad esperada por todos los involucrados tales como la conciencia ciudadana y el sentido de pertenencia (I9OC001L29-30) “concientizar a la ciudadanía”, (I9OC001L33) “estar arrojando basura en cualquier parte”, (I9OC001L64) “discernir entre lo bueno y lo malo”, (I9OC001L48) “sentido de pertenencia”, (I9OC001L50) “sentido de pertenencia”, (I9OC001L63) “conocimiento, sentido pertenencia”.

En sus términos resalta la necesidad implementar estrategias de formación como clave para generar el conocimiento que permita a las comunidades participar más activamente en los procesos de control (I9OC001L26) “estrategias tienen ellos hasta ahora”, (I9OC001L38) “comenzamos desde los niños”, (I9OC001L43) “puerta a puerta”, (I9OC001L44) “aviso en los periódicos; emisoras locales: reuniones”, (I9OC001L45) “informarle a la comunidad directamente”, (I9OC001L55) “estamos haciendo reuniones”.

Deja ver su gran preocupación con dos expresiones claras (I9OC001L59) “Falta mucha.... mucha educación” y (I9OC001L53) “si mejoramos el servicio de aseo mejoramos el medio ambiente”.

Las Unidades Temáticas por grupo, organismo de control, se puede observar en el Anexo D-4.

Seguidamente se presenta el cuadro de la Identificación de Unidades Temáticas por Informantes Representante Comunal

Cuadro 11.**Identificación de Unidades Temáticas por Informantes Representante Comunal**

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I11RC001L101	falta mucha educación	Formación
I11RC001L12	diferencia con otros barrios	Discriminación
I11RC001L17	a quién podemos acudir	Acceso a la Información
I11RC001L19	Derechos de Petición	documentos escritos
I11RC001L20	hemos utilizado es los canales virtuales	Internet
I11RC001L24	sería bueno, que, que supiéramos más	Formación
I11RC001L26	reglamento de usuario	Acceso a la Información
I11RC001L28	que cada afiliado o usuario supiera	Acceso a la Información
I11RC001L29	solamente el canal virtual	Internet
I11RC001L3	no tengo una perfección ciento por ciento	Conocimiento del servicio
I11RC001L36	enviaron un operario	Directamente
I11RC001L39	lo que vemos en la página virtual	internet
I11RC001L4	hay una falencia que he visto por mis propios ojos	Mal servicio
I11RC001L40	porque uno mismo lo busca en el Internet	internet
I11RC001L42	es necesario que la comunidad sepa	Formación
I11RC001L44	porque las personas temen	Canales de comunicación
I11RC001L47	mejor lo echo a la orilla del caño	Falta de compromiso
I11RC001L49	no ha sido resuelto	falta de atención
I11RC001L50	veo las calles sucias	Mal servicio
I11RC001L55	acudido a los a los supervisore	Directamente
I11RC001L6	en el barrido de calles, es la queja más frecuente	Mal servicio
I11RC001L61	a quien le toca recogerlo de todas maneras	Mal servicio
I11RC001L64	malos, olores y moscas y cucarachas	Contaminación
I11RC001L69	me toca ir a otra vez	Queja
I11RC001L71	sinceramente, no	Desconocimiento del usuario

Cuadro 11 (cont)

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas
I11RC001L72	la tranquilidad	Tranquilidad
I11RC001L73	leer un libro tranquilamente	Expectativa de calidad vida
I11RC001L74	no haya moscas, no haya cucarachas, roedores	medio ambiente sano
I11RC001L75	no malos olores	medio ambiente sano
I11RC001L76	puedan sentarse en sus terrazas	Disfrutar salubridad
I11RC001L77	un aire limpio	medio ambiente sano
I11RC001L80	inclusive depende la salud también	salubridad
I11RC001L82	transmisión de enfermedades	Generación de enfermedades
I11RC001L83	insectos y de artrópodos	Plagas
I11RC001L84	salud de la comunidad	Salubridad
I11RC001L85	que se esmeraran más los operarios	Queja
I11RC001L86	los instruyeran más	Capacitación a operarios
I11RC001L88	cada trabajo es valioso	Respeto
I11RC001L89	uno debe hacer su trabajo	Deber de los operarios
I11RC001L98	personas que arrojan desechos	Falta de compromiso
I11RC001L99	hay personas que barren de pronto hacia la calle	Falta de compromiso

Por su parte el Representante Comunal indica sobre la necesidad de una mayor formación para el usuario, con indicación clara de los canales de acceso a la información (I11RC001L17) “a quién podemos acudir”, (I11RC001L26) “reglamento de usuario”, (I11RC001L28) “que cada afiliado o usuario supiera”, (I11RC001L44) “porque las personas temen”, (I11RC001L101) “falta mucha educación”; (I11RC001L24) “sería bueno, que, que supiéramos más”, (I11RC001L42) “es necesario que la comunidad sepa”, (I11RC001L86) “los instruyeran más”, (I11RC001L3) “no tengo una perfección ciento por ciento”.

Acepta además la falta de compromiso de algunos habitantes de la comunidad con acciones como (I11RC001L47) “mejor lo echo a la orilla del caño”, (I11RC001L98) “personas que arrojan desechos”, (I11RC001L99) “hay personas que barren de pronto hacia la calle” y también manifiesta su descontento en algunos momentos con el servicio que se les presta, (I11RC001L4) “hay una falencias que he visto por mis propios ojos” (sic), (I11RC001L50) “veo las calles sucia” (sic), (I11RC001L6) “en el barrido de calles, es la queja más frecuente”, (I11RC001L61) “a quien le toca recogerlo de todas maneras”.

Finalmente, el cuadro general resultante obedece al planteamiento que nos invita a hacer Martínez (2015).

El significado de una afirmación, proposición o declaración relevante del protocolo es determinado por la estructura o Gestalt de la que forma parte; pero la estructura cambia de naturaleza según sea el significado que se le vea o atribuya a las sentencias particulares. Existe, por consiguiente, una interacción, una interdependencia y, también, una dialéctica entre ambos polos. (p.146)

Se observan muchas unidades temáticas y varios planteamientos similares aún entre grupos de informantes, es así como se puede proceder a su agrupación con el objetivo de obtener una línea de trabajo

Cada uno de los informantes desde su óptica analiza la situación y expresa su sentir basado en su propia experiencia, convergen todos en la necesidad que tiene la ciudadanía de una mayor formación, de un mayor compromiso.

En el Anexo D-6, se puede observar las Unidades Temáticas por grupo, Representante Comunal.

Identificación Tema Central

Se realiza una reducción agrupando las unidades temáticas teniendo en cuenta esos temas que resultan repetitivos entre el mismo tipo de informantes e incluso entre tipos distintos, de tal forma que el investigador pueda identificar

el tema central que une cada una de esas unidades generando información que le permita reflexionar y expresar el significado en lenguaje más técnico.

Partiendo de las unidades temáticas obtenidas desde las unidades temáticas naturales es posible obtener una serie de coincidencias que permiten plantear los siguientes temas centrales:

Cuadro 12.

Identificación de temas centrales

Unidades Temáticas	Tema Central
Atención oportuna	Atención Oportuna
Atención oportuna	
Atención oportuna	
Atención oportuna	Comunicación Asertiva
Canales de comunicación	
presencia en la comunidad	
presencia en la comunidad	Comunidad
presencia en la comunidad	
presencia en la comunidad	
presencia en la comunidad	
Compromiso de la empresa	
Mal servicio	Deberes y Derechos
Mal servicio	
Mal servicio	
Mal servicio	
Queja	
Queja	
Mal servicio	
Mal servicio	
Mal servicio	
Mal servicio	
Obligación de la empresa	
Queja	
Obligación de la empresa	
Queja	
Queja	
Queja	
Mal servicio	

Cuadro 12 (cont.)

Unidades Temáticas	Tema Central
Queja	
Temor represalias	
Inconvenientes en el servicio	
Derecho del ser humano	
Respeto	
Mal servicio	
Queja	
Queja	
Queja	
Relación directa	
Queja	
Queja	Deberes y Derechos
Queja	
Queja	
Queja	
inconvenientes en el servicio	
puntualidad	
puntualidad	
información al usuario	
información al usuario	
Queja	
Obligación de la empresa	
información al usuario	
Mal servicio	
Expectativa de calidad vida	
Expectativa de calidad vida	
Tranquilidad	
Expectativa de calidad vida	
lujos no es calidad de vida	
Satisfacción	Expectativa de calidad vida
Satisfacción	
Satisfacción	
lujos no es calidad de vida	
Expectativa de calidad vida	
Expectativa de calidad vida	
Expectativa de calidad vida	
Expectativa de calidad vida	Expectativa de calidad vida
Expectativa de calidad vida	

Cuadro 12 (cont.)

Unidades Temáticas	Tema Central
Expectativa de calidad vida	
Expectativa de calidad vida	
Estrategias de formación	
Discriminación	
Capacitación a operarios	Formación
Conciencia ciudadana	
Contaminación	
Deber de los operarios	
cumplimiento	
medio ambiente sano	
No es sólo el aseo	
medio ambiente sano	
Contaminación	
medio ambiente sano	
Contaminación	
medio ambiente sano	
medio ambiente sano	Medio Ambiente
Contaminación	
Contaminación	
Contaminación	
Contaminación	
Contaminación	
cumplimiento	
medio ambiente sano	
medio ambiente sano	
medio ambiente sano	
Fundamental	
Falta de cuidado	
Falta de cuidado	
Falta de cuidado	
Falta de cuidado	Prevención
Falta de cuidado	
Falta de cuidado	
Falta de cuidado	
Generación de enfermedades	
Plagas	
Salubridad	Salud
Evita enfermedades	

Cuadro 12 (cont.)

Unidades Temáticas	Tema Central
Evita enfermedades	
Evita enfermedades	
Inconvenientes	
Inconvenientes	
sin malos olores	
Evita enfermedades	
Salubridad	
Falta de cobertura	
falta de atención	
Expectativa del servicio	
Expectativa del servicio	
Expectativa del servicio	Servicio
Expectativa del servicio	
Expectativa del servicio	
Expectativa del servicio	
Expectativa del servicio	
Expectativa del servicio	
canales de comunicación	
folletos	Información Adecuada
presencia en comunidades	
Falta de cobertura	
Solicitud de los usuarios	
Directamente	
Directamente	
Necesidad de conocimiento	Atención Oportuna
Claridad de la información	
Teléfonos	
Directamente	
Teléfonos	
Teléfonos	
Queja	
Teléfonos	Atención Oportuna
Necesidad de soluciones	
Juntas de Acción Comunal	
Líderes	
Líderes	Comunidad
Juntas de Acción Comunal	
documentos escritos	Formularios

Cuadro 12 (cont.)

Unidades Temáticas	Tema Central
documentos escritos	
documentos escritos	
documentos escritos	
medios de comunicación	
Programas de radio	Medios de Comunicación
Estrategias de comunicación	
correo electrónico	
Uso de canales disponibles	
Internet	
Internet	
internet	Canales Digitales
internet	
Por la pandemia	
desplazamiento	
internet	
páginas web	
Conocimiento	
Conocimiento	
Formación	
Acceso a la Información	
Conocimiento	
Formación	Recibir Capacitación
Acceso a la Información	
Formación	
Acceso a la Información	
Acceso a la Información	
Conocimiento del servicio	
Formación	
Acceso a la Información	
Acceso a la Información	
Acceso a la Información	
Conocimiento	
Conocimiento	Recibir Capacitación
Conocimiento	
Conocimiento	
Acceso a la Información	
Conocimiento	
Desconocimiento del usuario	

Cuadro 12 (cont.)

Unidades Temáticas	Tema Central
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Buscar información	
Acceso a la Información	
Conocimiento	
Conocimiento	
Acceso a la Información	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Conocimiento	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Acceso a la Información	
Formación	
Conocimiento	
Conocimiento	
Conocimiento	
Acceso a la Información	
Conocimiento	
Necesidad de Formación	
Formación	
Formación	
Formación	
Conocer horarios y rutas	
Conocer horarios y rutas	
Acceso a la Información	
Acceso a la Información	
Acceso a la Información	
Acceso a la Información	
Acceso a la Información	
Conocimiento	
Conocer horarios y rutas	
Conocer horarios y rutas	
Acceso a la Información	
Conocimiento del servicio	
Formación	
	Recibir Capacitación

Cuadro 12 (cont.)

Unidades Temáticas	Tema Central
Formación	
Formación	
medio ambiente sano	
medio ambiente sano	Disfrutar del Medio Ambiente Sano
Disfrutar salubridad	
medio ambiente sano	
medio ambiente sano	
Buen manejo de residuos	
Procedimiento de la prestación	
Clasificación	
Procedimiento de la prestación	
Procedimiento de la prestación	
Procedimiento de la prestación	
Procedimiento de la prestación	
Procedimiento de la prestación	
Procedimiento de la prestación	
Buen manejo de residuos	
Procedimiento de la prestación	
Entorno limpio	
medio ambiente sano	
medio ambiente sano	
medio ambiente sano	
Respeto	
Compromiso	
Valores	
Respeto	
salubridad	
Estar informado	
Estar informado	
Estar atento	Conciencia Ciudadana
Interés	
Voluntad de aprendizaje	
Interés	
canales de comunicación	
Deberes del usuario	
Conciencia ciudadana	
Exigir cumplimiento	

Cuadro 12 (cont.)

Unidades Temáticas	Tema Central
Es para todos	
Interés	
Disponibilidad	
Derecho colectivo	
Exigir cumplimiento	
Conocimiento del servicio	Expectativa de Conocimiento
Formación ciudadana	
Formación ciudadana	
Deseo de informarse	
Formación ciudadana	
Herramientas de control	
presentar reclamaciones	
Herramientas de control	
Herramientas de control	
conciencia ciudadana	
Herramientas de control	Protección del usuario
Organismo de control	
Herramientas de control	
Herramientas de control	
Organismo de control	
Herramientas de control	
Herramientas de control	
Organismo de control	
Organismo de control	Protección del usuario
Herramientas de control	
Herramientas de control	
Herramientas de control	
Conciencia ciudadana	
Responsabilidad	
Obligaciones	
Conciencia ciudadana	
Acceso a la Información	Responsabilidad Compartida
Conciencia ciudadana	
medio ambiente sano	
Cooperación	
Respeto	
Protección del medio ambiente	

Cuadro 12 (cont.)

Unidades Temáticas	Tema Central
Pagar por el servicio	Cumplimiento
Pagar por el servicio	
Pagar por el servicio	
Pagar por el servicio	
Pagar por el servicio	
General	Prestadores Capacitados
Prestadores formados	
Prestadores formados	
Experiencia	Aporte de la Empresa
Formación ciudadana	
Formación ciudadana	
Desconocimiento del usuario	
Disponibilidad del prestador	
Compromiso de la empresa	Evaluación de Entrada
Compromiso de la empresa	
Aportes de la formación	
Falta de compromiso	Evaluación de Entrada
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Conciencia ciudadana	Evaluación de Entrada
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	

Cuadro 12 (cont.)

Unidades Temáticas	Tema Central
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Compromiso de la empresa	
Expectativa de la formación	Expectativa de Conocimiento
Expectativa de la formación	
Responsabilidad	
Respeto	
Falta de compromiso	
Falta de compromiso	
Necesidad de conocimiento	
Necesidad de conocimiento	
Conocimiento	
Conocimiento	
conciencia ciudadana	
Disponiendo correctamente	
Disponiendo correctamente	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	Expectativa de Conocimiento
Desconocimiento del usuario	
Sensibilizar	
Conocimiento	
Falta de interés	
Desconocimiento del usuario	
Conciencia Ciudadana	
Conciencia Ciudadana	
Conciencia Ciudadana	
Sensibilizar	
Sensibilizar	
conciencia ciudadana	

Cuadro 12 (cont.)

Unidades Temáticas	Tema Central
Desconocimiento del usuario	
Conocimiento	
Conocimiento	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
conciencia ciudadana	
conciencia ciudadana	
conciencia ciudadana	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Formación ciudadana	
Formación ciudadana	
Formación ciudadana	
Falta de formación	
conciencia ciudadana	
Obligación del estado	
Conciencia ciudadana	
Resultados esperados	
Falta de compromiso	
Estrategias de formación	Expectativa de Conocimiento
Estrategias de formación	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
Estrategias de formación	
Competencias	
Desconocimiento del usuario	
Desconocimiento del usuario	
conciencia ciudadana	
Estrategias de formación	
Estrategias de formación	
Estrategias de formación	
sentido de pertenencia	
sentido de pertenencia	
Estrategias de formación	

Cuadro 12 (cont.)

Unidades Temáticas	Tema Central
Obligación de la empresa	
sentido de pertenencia	
Conciencia ciudadana	
Políticas Públicas	Compromiso del Estado
Continuidad	
Intervención de los entes territoriales	Compromiso del Estado
Políticas Públicas	
Acompañamiento autoridades	
Procedimientos claros	
Estrategias de formación	
Estrategias de formación	
Estrategias de formación	
Deber general	
Estrategias ente gubernamental	
Falta de Compromiso	
Reuniones con los entes territoriales	
Divulgación	
Estrategias de formación	
Procesos de formación ciudadana	
Impacto en la sociedad	
Regulación	
Conciencia ciudadana	Impacto positivo
Tratamiento a los residuos	
Estrategias de formación	
Gestión de la Autoridad	
Establecer sanciones	
Gestión de la Autoridad	Intervención de la Autoridad
Intervención de las autoridades	
Establecer sanciones	
Intervención de los entes territoriales	
Estrategias de formación	
Estrategias de formación	Políticas Educativas
Estrategias de formación	
Políticas Públicas	
Estrategias de formación	Políticas Educativas

Cuadro 12 (cont.)

Unidades Temáticas	Tema Central
Estrategias de formación	
General	
Importancia	
Políticas Públicas	
medio ambiente sano	
medio ambiente sano	
Formación ciudadana	

Cada uno de los temas centrales identificados deberán ser integrados para generar una estructura que describa la relación existente entre todo lo planteado y el fenómeno investigado.

Algunos temas pueden estar presentes es distintos escenarios en la integración por el significado y aplicación que le dio el informante al momento de expresar su parecer durante la entrevista.

Siguiendo en la línea de Martínez (2015) se puede observar que dice:

Este paso constituye el corazón de la investigación y de la ciencia, ya que durante el mismo se debe descubrir la estructura o las estructuras básicas de relaciones del fenómeno investigado. Esta estructura, Gestalt o forma, constituye la fisonomía individual que identifica ese fenómeno y lo distingue de todos los demás, incluso de aquellos que pertenecen al mismo género, especie o categoría. (p.148)

A continuación, se presenta el cuadro de Integración de Temas Centrales en una estructura particular descriptiva

Cuadro 13.

Integración temas centrales

Unidades Temáticas	Tema Central
Atención Oportuna	
Comunicación Asertiva	
Comunidad	Calidad de Vida
Deberes y Derechos	
Expectativa de calidad vida	
Información Adecuada	Comunicación

Cuadro 13 (cont.)

Unidades Temáticas	Tema Central
Atención Oportuna	
Comunidad	
Formularios	
Medios De Comunicación	
Canales Digitales	
Recibir Capacitación	
Disfrutar del Medio Ambiente Sano	Deberes y Derechos de los Usuarios
Conciencia Ciudadana	
Expectativa de Conocimiento	
Protección del usuario	
Responsabilidad Compartida	
Cumplimiento	
Prestadores Capacitados	
Aporte de la Empresa	
Evaluación de Entrada	Formación
Expectativa de Conocimiento	
Compromiso del Estado	
Impacto positivo	Políticas Públicas
Intervención de la Autoridad	
Políticas Educativas	

Es importante el análisis particular de cada uno de estos temas identificados para poder comprender el fundamento que debe dar origen a una integración definitiva en una sola descripción. A continuación, se presentan el desarrollo narrativo de los hallazgos en función de los temas emergentes

Cuadro 14:

Calidad de Vida

Unidades Temáticas	Tema Central
Atención Oportuna	Calidad de Vida

Cuadro 14 (cont)

Unidades Temáticas	Tema Central
Comunicación Asertiva	
Comunidad	
Deberes y Derechos	
Expectativa de calidad vida	

Desde cada una de las entrevistas es recurrente el término y la alusión que se hace de él en definiciones distintas, es así como los informantes expresan de distintas maneras lo que consideran, es calidad de vida:

I1COM001L39-41 “Calidad de vida..... bueno para mí la calidad de vida es tener un sitio limpio, seguro, donde no haya huecos, ni cosas de esas que la gente se puede caer”

I2COM002L56-60“Bueno, en todos los sentidos cuando hay aseo, verdad, sobre todo en este momento aseo es de lo que estamos hablando y eso evita mucho hasta para las enfermedades y para todos los roedores sobre todo que abundan en los perros callejeros que parten las bolsas, entonces todo eso también prolifera en los mosquitos, las cucarachas las ratas y también nos afecta a nosotros.”

I3COM003L119-122 “La calidad de vida es que se le respeten sus derechos al ser humano, se le respeten sus valores como persona, su personalidad. Entonces en este sentido la prestación de un servicio respetando al ser humano es que este servicio lo proteja en su vida en su salud y su entorno”.

I4COM004L48-50 “Calidad, de vida, bueno, eso hace referencia como a la comunidad a los habitantes, si tener una buena calidad de vida sentirse bien en el lugar, en el espacio donde uno se encuentra.”

I5COM005L122-125“calidad es excelencia, o sea, por lo menos un buen ambiente, es un buen servicio, es algo bien hecho, una algo que, como lo dije anteriormente sea bueno, que sea que la que nuestra comunidad que ya que

estamos pagando eso quedemos satisfechos, porque fue un gran trabajo, fue algo excelente”

I6COM006L28-32 “Si por lo menos lo, los de servicio de aseo que barren la calle, si hacen bien la cosa, si están limpias las cosas, si es del camión también recogen bien la basura, llegan los días que llegan, si mantienen la calle limpia, por lo menos en la cuando la basura está así en la esquina, hay uno porque no veo que sean todos, hay uno que sí, joven y recogen su basura con una canasta y dejan eso limpio”

I7COM007L39-44 “Es un grupo de factores que inciden en la en la forma deseada de uno de vivir digamos calidad de vida, significa tener unos servicios de salud óptimos unos servicios de energía, gas, recolección de basura, todas esas esos factores hacen que cuando uno los tenga uno los tiene digamos de manera inmediata sin interrupciones hace que la calidad de vida, uno sea mejor, o sea, vive en unas en una en unas comodidades deseadas”

I8FP001L58-63 “Pues para mí calidad de vida es bienestar, bienestar en todo sentido bienestar en lo físico, en lo espiritual, bienestar en lo emocional, todo lo que me genere bienestar como ser humano y como, y como miembro de una sociedad, pues para mí implica calidad de vida, la calidad de vida, no se mide sólo por el tener, sino también por el ser y creo que el bienestar es una de las cosas o de los mayores indicadores de la calidad de vida de alguien.”

I9EPS001L128-132 “calidad de vida, digamos que son los distintos factores que permiten dar, eh? Un bienestar continuó las personas en distintos aspectos de su existencia son todos aquellos factores que permiten un desarrollo libre consciente y participativo tanto individual como colectivamente que permite a esa persona brindar un bienestar en todos los campos de su vida.”

I10OC001L63-64 “Tiene para mí higiene, conocimiento, sentido pertenencia, capacidad de discernir entre lo bueno y lo malo y entrega total en el trabajo”

I11RC001L72-79 “la calidad de vida implica muchísimas cosas, la tranquilidad, de que no haya ruido, de que pueda leer un libro tranquilamente, de que mi ambiente esté sano, no haya moscas, no haya cucarachas, roedores de que pueda respirar buenos olores y no malos olores, de que yo me asome a la calle y vea mi calle limpia, de que todas mis vecinos puedan sentarse en sus terrazas a respirar un aire limpio, podamos caminar la orilla del caño sin ver escombros sin ver deshechos, solo viendo la naturaleza, a las plantas, los animales, esa es la calidad de vida.”

Cada informante desde su saber ofrece una definición de este tema central de la presente investigación, calidad de vida, pudiendo extraer de cada intervención algunos elementos comunes, se encuentra fundamentalmente que hacen referencia a un ambiente sano, limpio, que ofrezca bienestar, recibir respeto por sus derechos.

Se consultan varios autores para establecer una línea de correspondencia de esta definición con el sentir de los informantes, encontrando lo expuesto por Ardila (2003) una definición muy acorte con lo expuesto por los informantes

Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida. (p.163)

Algunos autores profundizan en su investigación para definir la Calidad de Vida, Urzúa y Caqueo-Urizar (2012) realizan una revisión de algunos conceptos que han emitido algunos autores, para hacer una interesante anotación también en consonancia con lo expresado por algunos de los informantes

No existen criterios únicos para definir la CV, sin embargo, aparecen como patrones comunes palabras tales como bienestar, satisfacción, multidimensional, subjetivo/objetivo, que parecen dar un marco común a la diversidad de definiciones, pudiéndose llegar a una definición global

de CV como el nivel percibido de bienestar derivado de la evaluación que realiza cada persona de elementos objetivos y subjetivos en distintas dimensiones de su vida. Al ser una medida de autorreporte se centra preferentemente en la evaluación que una persona hace de su nivel de bienestar y satisfacción. El resultado final de esta evaluación es producto de una diversidad de agentes que actúan en la percepción que un individuo tiene sobre su CV, constituyéndose en un abordaje multidimensional, ya que se conjugan diversas valoraciones que hace el propio sujeto sobre las distintas aristas de su vida y de qué manera percibe bienestar o malestar referente a ellas. Bajo este considerando, proponemos un modelo centrado fundamentalmente en el proceso de evaluar qué realiza cada persona. (s.p)

Es importante considerar que el concepto general de calidad de vida tiene muchas aristas para tener en cuenta, no es sólo un tema físico, sino que también involucra sensaciones y emociones, es un tema algo subjetivo, de tal forma que se convierte en gran parte en un concepto muy personal y contextual, de tal forma que tendrá su asidero en cada situación en la que se pretenda describirlo.

Lo que es definitivo es que no es un concepto único con un elemento único, es un tema complejo y dependiente de muchas variables y de quien lo describe. Puede pensarse que debe existir una definición que aplique para cualquier contexto, persona o situación, pero considera el investigador que es un concepto de tal complejidad que no puede calificarse de equivocada ninguna de las expresiones de los informantes en su afán de definir la Calidad de Vida.

Cuadro 15

Comunicación

Unidades Temáticas	Tema Central
Información Adecuada	
Atención Oportuna	
Comunidad	Comunicación
Formularios	

Cuadro 15 (cont)

Unidades Temáticas	Tema Central
Medios de Comunicación	
Canales Digitales	

Los habitantes de la comunidad señalan que la Comunicación es importante, ya que es este concepto vincula sus relaciones con la empresa prestadora de servicio por cuanto sienten que si este elemento no funciona de forma correcta el servicio tampoco lo hará, algunos de estos informantes dejan ver su deseo de mejorar este aspecto considerando que de esta forma podrá igualmente mejorar el servicio, (I1COM001L24-25) “me gustaría que supieran en qué parte y en qué sitio poder uno comunicarse”, (I2COM002L18) “pero no sabía si era la persona que yo me dirigí”, (I2COM002L20) “buscar yo la forma por teléfono”, (I2COM002L33-34) “en una forma directa con los carros que pasan”, (I2COM002L37) “a través de la Junta de acciones comunales”, (I2COM002L49) “con la llamada telefónica”, (I2COM002L50) “es la única forma”.

Algunos otros informantes de este grupo dejan ver su descontento y manifiestan su queja por la falta de comunicación de la empresa prestadora de servicio y ellos como usuarios, (I2COM002L52-53) “muchas veces nocogen el teléfono”, (I3COM003L81) “recibir las quejas de los usuario” (sic), (I4COM004L28) “un número de teléfono para que las personas sepan”, (I4COM004L47) “yo nunca he visto folletos ni nada de eso”.

Algunos comparten su experiencia y las alternativas que están a su disposición para resolver la ausencia parcial o absoluta de la anhelada comunicación (I5COM005L73) “acuden a, a esos periodistas”, (I6COM006L18) “ellos no, no son los que van a resolver eso”, (I7COM007L24) “las peticiones”, (I7COM007L25) “páginas que aparecen internet”, (I7COM007L30) “por medios escritos”, (I4COM004L18) “en Internet pues ahí debe salir me imagino un número”.

Una vez que se presentó una pandemia en nuestro tiempo, COVID-19, la comunicación se vio afectada considerablemente y algunos usuarios manifiestan lo inconveniente que ha sido para ellos esta nueva forma de comunicarse, (I2COM002L74) “se me dificulta muchas veces salir”.

Por su parte la empresa prestadora de servicios hace claridad de todos los canales disponibles y la disposición que tiene la empresa para mejorarlos, conocedores de lo relevante que es este elemento en el servicio, (I10EPS001L108) “distintos canales”, (I10EPS001L109) “la página web o telefónicas también por correo electrónico”, (I10EPS001L14) “socializar a través de los medios”, (I10EPS001L18) “Derechos de Petición”, (I10EPS001L29) “a pesar de que los usuarios si saben usar los canales”, (I10EPS001L33) “empresa hace un trabajo en las comunidades”, (I10EPS001L35) “no tiene el alcance de que llegue a toda la población”, (I10EPS001L65) “ante las Juntas Acciones Comunales”, (I10EPS001L66) “entre los líderes comunitarios”, (I10EPS001L67) “si nos lo piden pues nosotros estamos dispuestos”, (I10EPS001L80) “apoyándose obviamente en los líderes en la junta de acción comunal”, canales éstos que, según lo indicado por el representante comunal, son utilizados por los usuarios.

Por su parte el informante funcionario público manifiesta que para mejorar la comunicación se deben establecer algunas estrategias: (I8FP001L46) “a través de estrategias de, comunicacionales” (sic)

Los informantes tienen su concepción sobre la comunicación basada en la atención que se brinda al usuario para ser escuchado.

Uriarte (2020) define la comunicación como “un proceso generalmente activo y recíproco de transmisión de informaciones y conceptos, a través de un sistema ordenado y de un canal físico para ello dispuesto” (s.p), esa definición hasta el año mediados del año 2020 era de aplicación sencilla, teniendo en cuenta algunas apreciaciones y manifestaciones de los informantes es imperativo hacer alusión a lo ocurrido con las comunicaciones durante la pandemia, De las Casas (2020) manifiesta:

Las compañías y los consumidores no han escapado al profundo impacto de la crisis sanitaria provocada por el Covid-19. La pandemia ha alimentado una serie de tendencias globales que afectan al modo en que las personas se relacionan, se comunican e interactúan entre sí. Tras una adaptación forzada, muchas empresas han comenzado a sacar partido de la comunicación digital y de la posibilidad de mantener un contacto inmediato y personalizado con sus clientes. El cambio no sólo afecta a sectores como la distribución y el comercio electrónico, sino que por fin ha llegado al conjunto de la economía. (s.p).

En cualquier situación el hombre necesita comunicarse y siempre buscará la manera de satisfacer esa necesidad.

Por su parte el investigador debe reconocer lo acertado de cada uno de los conceptos expuestos, dejando sentado que su ausencia dificulta cualquier proceso. La comunicación es un elemento que no debe faltar para poder garantizar la eficiencia y eficacia del proceso que se adelanta.

Se han identificado algunas unidades temáticas que juegan un papel importante al momento de definir las comunicaciones como un tema central, considerando la importancia ya indicada que este elemento tiene y los canales disponibles para garantizar su efectividad.

Cuadro 16

Deberes y Derechos de los Usuarios

Unidades Temáticas	Tema Central
Recibir Capacitación	Deberes y Derechos de los Usuarios
Disfrutar del Medio Ambiente Sano	
Conciencia Ciudadana	
Expectativa de Conocimiento	
Protección del usuario	
Responsabilidad Compartida	
Cumplimiento	
Prestadores Capacitados	

Los Deberes y Derechos de lo Usuarios es bastante amplio y uno de los más comentados por los informantes como la base del servicio de aseo

prestado a los usuarios de la Unidad Comunera de Gobierno No. 3 de la Localidad 1 en la ciudad de Cartagena, estas son algunas de las manifestaciones de los informantes que llevan a identificar este tema central (I10EPS001L309) “desconocimiento en cuanto a los deberes y derechos”,(I10EPS001L32) “mucho desconocimiento”, (I11RC001L101) “falta mucha educación”, (I11RC001L24) “sería bueno, que, que supiéramos más”, (I11RC001L28) “que cada afiliado o usuario supiera”, (I11RC001L42) “es necesario que la comunidad sepa”, (I3COM003L117) “hace falta de que la comunidad conozca más sobre la reglamentación ”, (I3COM003L50) “cómo funcionan los comités de Control”, (I3COM003L51) “que se dé a conocer los derechos ”, (I3COM003L56) “sería bueno hacer una capacitación”, (I3COM003L73) “se le debe informar a la comunidad”, (I4COM004L55) “darles inducciones a los habitantes”, (I5COM005L3) “nosotros debemos tener conocimiento”,(I5COM005L32) “me lo explicaran o despejar dudas ”, (I5COM005L64) “los vecinos que no sepan eso deben saberlo ”, (I5COM005L69) “eso debemos exigir”, (I5COM005L82) “un servicio que nosotros pagamos y podemos exigir”, (I8FP001L48) “para todos los ciudadanos”, (I5COM005L102) “que tengan una buena formación”, (I6COM006L7) “La persona por lo menos deben de saber cuáles son sus derechos”, (I7COM007L28) “entidad encargada de regular”, (I7COM007L38) “cuáles son mis derechos y cuáles son mis deberes”,(I7COM007L6) “lo primero que uno debe conocer cuando llega”, (I7COM007L7) “saber cuál es el horario de recolección”, (I11RC001L77) “un aire limpio”, (I1COM001L39-40)“Tener un sitio limpio”,

Son muchas las manifestaciones y la conclusión que a partir de ellas se puede tener del concepto de Derechos y Deberes que tienen los informantes de este proceso de investigación, todo orientado a lograr el servicio deseado.

Un claro reconocimiento de la ausencia de conocimiento en este sentido y el convencimiento que tienen los usuarios de tener la razón porque tienen el derecho, la potestad de exigir.

Desde la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre Aprobada en la Novena Conferencia Internacional Americana Bogotá, Colombia, 1948 vemos estos conceptos unidos, vienen de la mano:

El cumplimiento del deber de cada uno es exigencia del derecho de todos. Derechos y deberes se integran correlativamente en toda actividad social y política del hombre. Si los derechos exaltan la libertad individual, los deberes expresan la dignidad de esa libertad. Los deberes de orden jurídico presuponen otros, de orden moral, que los apoyan conceptualmente y los fundamentan. (p.1)

En el ámbito al que se circunscribe esta investigación también existen unos derechos y unos deberes para el usuario del servicio plenamente identificados en correspondiente contrato de condiciones uniformes, los cuales implican un cumplimiento de unos en beneficio de los otros.

La investigadora deberá en este momento plantear una clara posición sobre los deberes. Cada uno es consciente que tiene unos deberes, al momento de cumplir con ellos es cuando se recuerdan los derechos y se exigen, sin dar cuenta del cumplimiento de sus deberes en muchos casos.

El deber implica cumplimiento de una asignación y el derecho el disfrute de cosas materiales o no, dispuestas a favor del poseedor de tal derecho bien sea asignado por la ley o por la moral y la sociedad.

La experiencia del investigador le da posibilidad de conceptuar sobre el conocimiento que sobre sus deberes y derechos tienen los usuarios del servicio en la Unidad Comunera de Gobierno No. 3 de la Localidad 1 en la Ciudad de Cartagena, los prestadores del servicio, los funcionarios públicos, los Organismos de Control y las Organizaciones Comunales.

Existe una tendencia a conocer y defender los derechos pasando por alto que existen unos deberes con los cuales deben ser responsables y que puede ser lo que guíe el buen servicio para todos los involucrados en el proceso, siempre atendiendo cada uno lo que le corresponde, tanto en derechos como en deberes, sin pasar por algo los de las otras personas.

Cuadro 17
Formación

Unidades Temáticas	Tema Central
Aporte de la Empresa	Formación
Evaluación de Entrada	
Expectativa de Conocimiento	

La Formación es un elemento clave en este proceso de investigación, ya que constituye un eje claramente marcado por cada uno de los informantes, tal como se muestra en los apartes de sus entrevistas

(I10EPS001L32) “mucho desconocimiento”, (I11RC001L101) “falta mucha educación”, (I11RC001L24) “sería bueno, que, que supiéramos más”, (I11RC001L42) “es necesario que la comunidad sepa”, (I3COM003L73) “se le debe informar a la comunidad”, (I3COM003L91) “se debe promover que haya mayor conocimiento”, (I5COM005L109) “no sé dónde llevar esos casos”, (I5COM005L113) “no sé dónde lleva esos casos”, (I5COM005L120) “no tengo conocimiento”, (I5COM005L121) “No, no lo conozco; nadie nunca me ha dado inducción”, (I5COM005L3) “nosotros debemos tener conocimiento”, (I7COM007L10) “si tengo necesidad de algún conocimiento”, (I7COM007L12) “conocimientos que todo ciudadano debe saber”, frases como esas desde todas las ópticas muestran la falta de conocimiento e invitan a la formación para lograr superar el desconocimiento.

Continúan en esta línea comentarios como los que hacen (I7COM007L13) “conocer a fondo las normas que rige”, (I7COM007L15) “tenga la necesidad de conocer”, (I9OC001L59) “falta mucha.... mucha educación”, (I9OC001L9) “nunca he presenciado ninguna capacitación a la ciudadanía”, (I3COM003L79) “deben ser conocidas por el usuario”, (I8FP001L64) “la formación ciudadana tiene que ver con la generación de competencias”, (I10EPS001L28) “hace un poquito falta un poco más de conocimiento”, (I1COM001L18) “Ni idea, no sé dónde acercarme”, (I1COM001L19) “no sé nada de eso”, (I1COM001L20) “No, no tengo ni idea”, (I1COM001L21) “No, no tengo ni idea”, (I1COM001L27)

“Nada”,(I1COM001L28) “Nada”,(I1COM001L29) “ni idea”,(I1COM001L35) “no sé nada donde dirigirme”,(I1COM001L38) “No”,(I1COM001L7-8) “yo no sé en qué parte y yo no sé en qué parte y”,(I2COM002L30) “no conozco las herramientas”,(I2COM002L32) “no los conozco”,(I2COM002L55) “No, no lo conozco”,(I2COM002L9) “no los conozco”,(I4COM004L20) “Tampoco”,(I4COM004L44) “No, no...no sé”,(I4COM004L45) “pero no sé, no sé cómo hacerlo, no sé dónde ir”,(I4COM004L46) “no sé”,(I5COM005L157) “cosas que yo no sé”,(I5COM005L25) “no lo sé, la verdad es que no”,(I5COM005L91) “no lo sé, no sé”,(I6COM006L15) “no, no conozco”,(I6COM006L17) “no tampoco no sé”,(I6COM006L24) “no sé dónde en realidad, quejarse sobre el tema”,(I6COM006L25) “no lo sé”,(I6COM006L27) “no conozco, ningún documento”,(I6COM006L4) “La verdad es que no, no sé”,(I6COM006L5) “no conozco nada de eso”,(I6COM006L9) “no sé cómo hacerlo”,(I4COM004L11) “No, la verdad que no”,(I4COM004L12) “No señora”,(I4COM004L13) “Tampoco”,(I4COM004L2) “no tengo ninguna información”,(I5COM005L31) “no tengo conocimiento”,(I5COM005L70) “no conozco la herramienta”,(I5COM005L83) “no sé si en mi ignorancia”,(I5COM005L84) “no sé, no sé”, en los que se pudo observar en el lenguaje no verbal una desconcierto una absoluta ignorancia y la necesidad de resolverlo a través de un proceso formativo.

Continúan apreciaciones en el mismo sentido dejando ver la falta de conocimiento y por ende necesidad de formación para superar las barreras de la ignorancia en un tema que todos han manifestado la importancia que tiene para su vida diaria: (I8FP001L12) “Hay una cantidad de cosas que el ciudadano no tiene ni idea”,(I8FP001L19) “es importantísima la formación ciudadana”,(I8FP001L23) “el ciudadano tiene que formarse”,(I8FP001L24) “yo creo que la formación del del ciudadano en el tema del aseo”,(I8FP001L3) “al ciudadano le hace falta mucha formación ”,(I8FP001L49) “otra de las estrategias sería también a través de los colegios”,(I8FP001L5) “no evidencian en nada el conocimiento que tienen de sus deberes”,(I8FP001L71) “en los

pensum de los colegios y desgraciadamente desaparecieron”,(I8FP001L8) “ningún ciudadano tiene conocimiento de qué comprende el servicio”,(I8FP001L9) “creo que ningún ciudadano, sabe”,(I10EPS001L95) “de los procesos de enseñanza y aprendizaje en los colegios”,(I9OC001L34) “realizando capacitaciones”,(I10EPS001L45 “)diseñar un programa de formación en materia del servicio de aseo”,(I10EPS001L50) “una formación cívica”,

En este punto es necesario hacer un pare y consultar algunos autores sobre el concepto que pueden dar a la formación.

Por su parte Ferry (2004) hace un análisis básico de la definición del término y su aplicación:

¿Qué es la formación? Es algo que tiene relación con la forma. Formarse es adquirir una cierta forma. Una forma para actuar, para reflexionar y perfeccionar esta forma. No sé si se puede decir así en español, pero formarse es “ponerse en forma”, como el deportista que se pone en forma. La formación es entonces completamente diferente de la enseñanza y del aprendizaje. O sea que la enseñanza y el aprendizaje pueden entrar en la formación, pueden ser soportes de la formación, pero la formación, su dinámica, este desarrollo personal que es la formación consiste en encontrar formas para cumplir con ciertas tareas para ejercer un oficio, una profesión, un trabajo, por ejemplo. (s.p)

Es muy interesante en este punto, el concepto de Martínez y López (2021) en cuanto no se limitan sólo a emitir un concepto, sino que también establece su relación con la familia, la comunidad y otros mostrándolo como un proceso que no es individual.

En este proceso se destaca la relación que existe entre la educación como medio y las implicaciones que tiene la familia, la escuela y la comunidad como espacio de formación. Es en este entramado de interacciones que tienen lugar las influencias para que los educandos, asuman el mundo, se sitúen en él y se desdoblén como persona en un sentido universal, en el que reproducen, hacen suyo y aportan a la cultura y al progreso sostenido, según el contexto al que pertenecen y el momento histórico en que viven. Por tanto, su principal cometido es formar en valores éticos y cívicos, promover ciudadanos dignos en su sentir y en su actuar, capaces de generar economías equitativas que

garanticen la paz y la justicia social en correspondencia con el desarrollo sostenible y el cuidado del planeta, exigencias básicas de nuestra civilización.

La formación que fortalece y prepara para la vida social. (s.p.)

El concepto de formación tiene tal importancia que constituye el eje de cada proceso, siempre cuando emprendemos una acción, ésta debe estar fundamentada en un conocimiento que puede ser adquirido a través de la formación, bien sea empírica o académica. Es así como el investigador puede aportar a este trabajo de investigación su apreciación sobre este concepto tan importante la formación.

Es así como la formación estará representada en un proceso que implica compartir conocimiento, disposición de aprender y logros en el proceso formativo, todo esto en conjunto permitirá a todos los participantes alcanzar unos objetivos previamente propuestos al inicio del proceso de formación, el cual busca, entregar conocimiento tanto conceptual como práctico que permita al receptor de la información una mejor ejecución de las acciones para las cuales adquiere este conocimiento.

Dentro de este proceso de investigación se han determinado algunos elementos o unidades temáticas que dan origen o sustento al proceso de formación, gráficamente podemos observar cómo mezclando estos elementos podemos llegar a la formación esperada.

Cuadro 18

Políticas Públicas

Unidades Temáticas	Tema Central
Compromiso del Estado	
Impacto positivo	
Intervención de la Autoridad	Políticas Públicas
Políticas Educativas	

Los informantes clave identifican como uno de los temas centrales basado en Compromiso del Estado, Impacto positivo, Intervención de la Autoridad y de forma resaltada las Políticas Educativas.

Constituye fundamentalmente un concepto importante para el Organismo de Control y la Empresa Prestadora del Servicio, quienes hacen un llamado al Estado para tener en cuenta las Políticas Públicas tendientes a la garantía que debe el Estado en la prestación del servicio y la inclusión de algunos aspectos tendientes a formar al ciudadano dentro de las políticas educativas desde el inicio del proceso de educación.

Tanto la Empresa Prestadora del Servicio como el Organismo de Control manifiestan en relación con las política públicas temas que éstas abordan o deben abordar directamente vinculados con el servicio de aseo, (I10EPS001L78) “programas del PGIRS en primera instancia”, (I10EPS001L95) “de los procesos de enseñanza y aprendizaje en los colegios”,(I10EPS001L96) “la clave es hacer esto parte como una estrategia transversal”,(I9OC001L26) “estrategias tienen ellos hasta ahora”,(I9OC001L34) “realizando capacitaciones”,(I9OC001L38) “comenzamos desde los niños”,(I10EPS001L40) “Secretaría de Educación de hacer un poquito más de socialización”, (I10EPS001L44) “desde los PEI de las instituciones educativas”,(I10EPS001L45) “diseñar un programa de formación en materia del servicio de aseo”,(I10EPS001L47) “desde la primera infancia”, (I10EPS001L50) “una formación cívica”,I10EPS001L94) “debe partir desde la educación ciudadana como pilar”,

En lo que se refiere a Políticas Públicas se puede encontrar distintas definiciones, sobre todo conceptos de entidades públicas. Por ejemplo, la Secretaría de Planeación en su Guía para la formulación e implementación de políticas públicas del Distrito Capital define la Política Pública así:

La política pública es un conjunto de objetivos colectivos, respuestas y acciones institucionales, que buscan resolver de fondo una problemática pública determinada. En este sentido, la política pública es producto de la construcción participativa entre actores como la academia, empresa

privada, sociedad civil y gobierno; se concentra en la visión de largo plazo de la ciudad y se materializa a través de planes, programas y proyectos. (p.7)

Betancourt y Ramírez (2008) en su documento de Política Pública Territorial del Programa Administración Pública Territorial de la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP emite el siguiente concepto sobre políticas públicas: “Las políticas públicas son una expresión del ejercicio del poder político; es decir, se refieren a la forma como son dirigidas las sociedades por parte de autoridades reconocidas legítimamente para tomar decisiones colectivas y obligatorias”. (p.11)

Por su parte Vargas (2007) conceptúa:

Las políticas públicas se pueden entender como un proceso que se inicia cuando un gobierno detecta la existencia de un problema que, por su importancia, merece su atención y termina con la evaluación de los resultados que han tenido las acciones emprendidas para eliminar, mitigar o variar ese problema. (p.128)

El investigador, en consonancia con el sentir de los informantes que hacen mención a las políticas públicas y los autores consultados, resalta de este concepto su importancia para la continuidad de los programas del Estado; las políticas públicas constituyen la guía para un gobierno, el “libreto” a partir del cual los gobernantes deben tomar decisiones, siempre tendientes a atender las necesidades de sus gobernados, a resolver los problemas identificados, con conocimiento preciso de tales problemas y planteamiento claro de las soluciones respetando los principios de la administración pública.

Esa administración pública tiene su eje central en ejercer las actividades tendientes a satisfacer las necesidades generales y comunes del pueblo articulando cada una de ellas con los demás organismos que tienen bajo su responsabilidad aportar recursos técnicos, financieros y talento humano para el desarrollo eficaz de las acciones tendientes a lograr esa finalidad.

Cuarta Fase: Discusión de los Hallazgos

Una vez aplicadas todas las técnicas e instrumentos se ha logrado definir unos hallazgos que determinan la propuesta del MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA, estos hallazgos son analizados por el autor y posteriormente socializados con los informantes, esperando de cada uno de ellos su observaciones y sugerencias.

Se sostienen reuniones tanto físicas como virtuales con cada uno de los informantes dándoles una amplia explicación de los procedimientos empleados y de los resultados obtenidos, desde la óptica de cada grupo de informantes.

Construcción de la Teorización

A continuación, en la Sección V, se presenta el MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA, resultante de este trabajo de investigación.

SECCIÓN V

MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LOS NIVELES DE CALIDAD DE VIDA EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

Introducción de la Propuesta

El servicio público de aseo es determinante en la calidad de vida de los usuarios de tal servicio, constituye además un componente fundamental en las políticas públicas, siendo el Estado responsable por su correcta y eficiente prestación.

En Colombia el servicio de aseo se encuentra delegado en empresas privadas y/o públicas según regulación que de ello hace el decreto 2981 de 2013 “Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo” compilado en el Decreto 1077 de 2015. El ámbito de aplicación de esta norma involucra a todos los sujetos inmersos en este proceso, usuarios, prestadores, organismos de control, entidades territoriales y define uno a uno los términos técnicos empleados en esa regulación con la finalidad que el lector de la norma pueda tener claridad de las referencias hechas dentro de ella.

Establece el Decreto 2981 de 2013 en su artículo 3 compilado en el artículo 2.3.2.2.1.2 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, una serie de principios del servicio de aseo:

ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO. En la prestación del servicio público de aseo, y en el marco de la Gestión Integral de Residuos Sólidos, se observarán los siguientes principios: prestación eficiente a toda la población con

continuidad, calidad y cobertura; obtener economías de escala comprobables; garantizar la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de la prestación; desarrollar una cultura de la no basura; fomentar el aprovechamiento; minimizar y mitigar el impacto en la salud y en el ambiente que se pueda causar por la generación de los residuos sólidos. *Sic* (p.7)

Resalta el investigador el referido a “garantizar la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de la prestación”, porque para ello el usuario debe tener conocimiento del servicio, de las reglas para su prestación, de sus derechos, de sus obligaciones y en general de los de quienes intervienen en el proceso.

Todas las acciones adelantadas por cada uno de los intervinientes deben conllevar a un servicio eficiente y con calidad, para lograrlo igualmente deben asumir su rol integralmente frente al proceso de prestación del servicio.

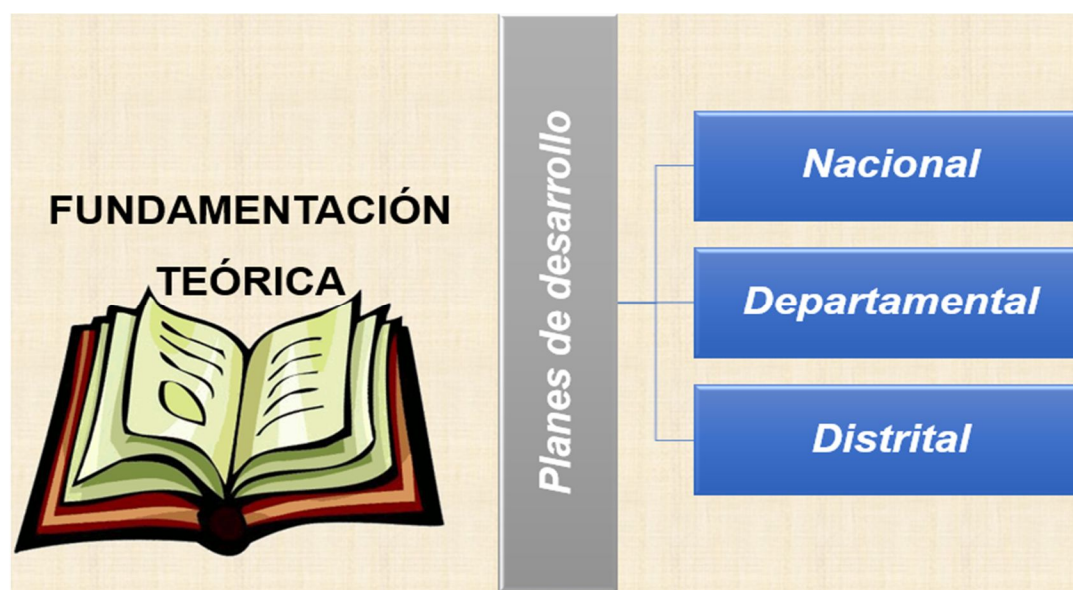
La legislación abre la puerta al usuario como receptor del servicio para que participe activamente en la gestión y fiscalización, propendiendo de forma permanente por mejoras en el servicio, con ciudadanía formada, capacitada, se podrá lograr mejores resultados.

Por su parte tanto las políticas públicas de educación como los Objetivos de Desarrollo sostenible enfatizan en la importancia de la educación como una herramienta para avanzar para la superación de la pobreza, y las políticas públicas de educación hace alusión al fortalecimiento de la enseñanza y el enriquecimiento de los aprendizajes considerando los currículos escolares sería oportuno considerar la inclusión dentro del proceso formativo en las escuelas los resultados de esta investigación con aplicación en todos los niveles de formación, de esta se daría cumplimiento a la necesidad de tener ciudadanos conocedores y realmente comprometidos con su entorno y su sociedad.

Fundamentos Teóricos del Modelo

Es imprescindible contar con la debida fundamentación teórica del modelo de formación producto de este trabajo, el cual deberá contener y respetar no sólo aspectos normativos sino todos los resultantes como categorías en este proceso de investigación.

El servicio de aseo se encuentra ampliamente regulado y contemplado dentro de los planes de desarrollo del nivel nacional, departamental y municipal, en el caso específico de esta investigación plan de desarrollo distrital.



Planes de desarrollo

Tal como se encuentra anotado en la página web de la Secretaría Distrital de Planeación de la ciudad de Bogotá Distrito Capital, el Plan de Desarrollo tiene una definición clara, sencilla y concreta:

Un plan de desarrollo es una herramienta de gestión que promueve el desarrollo social en un determinado territorio. De esta manera, sienta las bases para atender las necesidades insatisfechas de la población y para mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos.(s.p)

Es una herramienta indispensable para cualquier gobierno, contemplado en la Constitución Política tanto para el nivel nacional como para entes territoriales indicando expresamente el contenido de ese documento, el artículo 339 establece:

Habrán un Plan Nacional de Desarrollo conformado por una parte general y un plan de inversiones de las entidades públicas del orden nacional. En la parte general se señalarán los propósitos y objetivos nacionales de largo plazo, las metas y prioridades de la acción estatal a mediano plazo y las estrategias y orientaciones generales de la política económica, social y ambiental que serán adoptadas por el Gobierno. El plan de inversiones públicas contendrá los presupuestos plurianuales de los principales programas y proyectos de inversión pública nacional y la especificación de los recursos financieros requeridos para su ejecución, dentro de un marco que garantice la sostenibilidad fiscal. (pp.92-93)

En lo que se relaciona con los Planes de Desarrollo de entes territoriales indica la misma norma, artículo 339 inciso segundo:

Las entidades territoriales elaborarán y adoptarán de manera concertada entre ellas y el gobierno nacional, planes de desarrollo, con el objeto de asegurar el uso eficiente de sus recursos y el desempeño adecuado de las funciones que les hayan sido asignadas por la Constitución y la ley. Los planes de las entidades territoriales estarán conformados por una parte estratégica y un plan de inversiones de mediano y corto plazo. (p.93)

De esta forma la Constitución Política deja a disposición de los gobernantes presentar la guía de su labor frente a la Administración Pública, cada uno de los planes de desarrollo pasan a constituir la carta de navegación para el gobierno Nacional o territorial debidamente coordinados como equipo. Dentro de estos planes de desarrollo se contemplan como eje fundamental los servicios públicos. Puntualiza el Departamento Nacional de Planeación: “Es la hoja de ruta que establece los objetivos de gobierno, fijando programas, inversiones y metas para el cuatrienio. Permite evaluar sus resultados y garantiza la transparencia en el manejo del presupuesto”

Plan de Desarrollo Nacional

Se encuentra contemplado en la Ley 1955 de 2019 Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad (sic), sobre este Plan de Desarrollo la Presidencia expidió documento “Retos, estrategias y metas Todo lo que no le han contado del Plan” en el cual se dan detalles del alcance del plan de Desarrollo Nacional en el tema de interés para este trabajo investigación dando claridad de las estrategias y metas en materia de servicios públicos.

En lo que respecta a las normas que regulan el tema, expresa el documento “Hacer que la regulación sea más sencilla y clara, incentivando la innovación en la prestación de los servicios” (p.145) y complementa el investigador con anotación del mismo documento “Incentivaremos el manejo adecuado de las basuras mediante el ajuste de las normas para que el que contamine pague” (p.145).

Todo ese aspecto normativo debe ser de conocimiento del usuario más aún cuando se indica claramente que conllevará sanciones o pago por parte del usuario incumplido, si bien el desconocimiento de la norma no puede ser en ningún momento una eximente de la responsabilidad que su cumplimiento exige, es también necesario que se den a conocer al usuario.

En un tema tan representativo como es el de las basuras y el interés que todos los usuarios tienen en conocer su reglamentación para mejorar el servicio de recolección, es importantísimo que las comunidades tengan el conocimiento, que se les generen espacios para que puedan adquirir esos conocimientos.

Dentro del Pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos, Subsección seis, anota el documento que dentro de sus objetivos se encuentra “Modernizar los servicios de agua y aseo para hacer un correcto uso y mejor aprovechamiento de agua y residuos.” (p.144)



Gráfica 3. Diagnóstico acceso a servicios públicos domiciliarios. Tomado de: Pacto por Colombia, pacto por la equidad Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: Retos, estrategias y metas



Gráfica 4. Objetivos acceso a servicios públicos domiciliarios. Tomado de: Pacto por Colombia, pacto por la equidad Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: Retos, estrategias y metas

Plan de Desarrollo Departamental

Seguidamente en la estructura político administrativa de Colombia se encuentran los departamentos, en el ámbito de esta investigación corresponde el Plan de Desarrollo del Departamento de Bolívar, Plan de Desarrollo 2020-2023 Bolívar Primero.

Según contempla la Constitución Política de Colombia en su Artículo 298 los departamentos tienen una línea de acción descrita:

Los departamentos ejercen funciones administrativas, de coordinación, de complementariedad de la acción municipal, de intermediación entre la Nación y los Municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las leyes. La ley reglamentará lo relacionado con el ejercicio de las atribuciones que la Constitución les otorga. (pp. 81-82)

Es por esto que dentro del numeral 1.4 HÁBITAT, se analiza el tema relacionado con el servicio de aseo en el departamento de Bolívar en consonancia con lo contemplado en el Plan de Desarrollo Nacional. El Departamento de Bolívar tiene una línea de trabajo específica en procura de atender las necesidades de la población en materia de servicios públicos tal como consta en su Plan de Desarrollo el cual traza una meta:

...incrementar las coberturas de agua, alcantarillado y aseo, especialmente en la zona rural del departamento, en correspondencia con el “Pacto por la calidad y eficiencia de servicios públicos: agua y energía para promover la competitividad y el bienestar de todos” del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022, y con la implementación del Programa Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento Básico Rural del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. (p. 113)

En sus cuadros de indicadores de Bienestar (resultado) y Metas anota la necesidad de aumentar la cobertura de aseo en el departamento de Bolívar con el ánimo de promover el bienestar de los habitantes del departamento.

Indicadores de Bienestar (resultado) y Metas

NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO	LÍNEA DE BASE	META DEL CUATRIENIO (2020-2023)
Cobertura agua potable zona urbana	Porcentaje	2019	77%	Aumentar en 13 puntos (a 90%) la cobertura de agua potable en zona urbana en el departamento de Bolívar.
Cobertura alcantarillado zona urbana	Porcentaje	2019	24%	Aumentar en 16 puntos (40%) la cobertura de alcantarillado en zona urbana en el departamento de Bolívar.
Cobertura aseo zona urbana	Porcentaje	2019	75%	Aumentar en 10 puntos (a 85%) la cobertura de aseo en el departamento de Bolívar.

Gráfica 5. Indicadores de Bienestar (resultado) y Metas. Tomado de: Plan de Desarrollo Departamento de Bolívar, 2020-2023 Bolívar Primero

Continuando en la línea del servicio público de aseo en la zona urbana, contempla en Plan de Desarrollo Departamental dentro de sus Indicadores de Producto y Metas:

NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO	LÍNEA DE BASE	META DEL CUATRIENIO (2020-2023)	DEPENDENCIA RESPONSABLE
aumentar cobertura del servicio en zona urbana del departamento de Bolívar.					
Construcción y/o rehabilitación de rellenos sanitarios para aumentar cobertura del servicio de aseo en zona urbana del departamento de Bolívar.	Número de proyectos	2019	2	Construir y/o rehabilitar 1 proyectos	Aguas de Bolívar S.A. E.S.P.

Gráfica 6. Indicadores de Bienestar (resultado) y Metas. Tomado de: Plan de Desarrollo Departamento de Bolívar, 2020-2023 Bolívar Primero

Estos planes de desarrollo muestran la importancia del servicio público de aseo teniendo en cuenta su necesidad dentro del documento guía de la administración pública de manera general, dejando el detalle de los programas

a desarrollar a los planes de desarrollo locales, en el caso de este trabajo de investigación se verá detallado en el Plan de Desarrollo de Cartagena de Indias.

Plan de Desarrollo Distrital

El Plan de Desarrollo de Cartagena de Indias Distrito Turístico y Cultural para el cuatrienio en curso denominado Salvemos Juntos a Cartagena 2020 / 2023, contempla dentro del pilar Cartagena Resiliente la Línea estratégica servicios públicos básicos del distrito de Cartagena de indias: “todos con todo” y en esta línea los programas Programa Gestión Integral De Residuos Sólidos "Cultura ciudadana para el reciclaje inclusivo y la economía circular" y Programa Sistema de Información de los Servicios Públicos, “Servinfo”.

Dentro de esta línea de servicios públicos el Distrito en su plan de desarrollo muestra la relevancia que para la calidad de vida tienen tales servicios, entre ellos el aseo:

El Distrito de Cartagena gestiona de forma adecuada y ajustada a la normatividad los recursos y competencias en materia de servicios públicos domiciliarios, de forma que propenda al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, todo esto mediante la implementación de las políticas y planes necesarios para dar sostenibilidad técnica y ambiental a la prestación de dichos servicios, procurando garantizar el acceso a los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas natural pendientes en la zona rural e insular y mantener la sostenibilidad de los mismos para el desarrollo del Distrito de Cartagena. (p.97)

En relación con el servicio público de aseo se desarrolla desde el Programa de Gestión Integral De Residuos Sólidos (PGIRS) para cuya creación establece la guía la resolución 0754 de 2014 del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.

El artículo 6 de la Resolución 0754 de 2014 establece la relación entre el plan de desarrollo y el PGIRS:

Artículo 6°. Incorporación de los PGIRS en los planes de desarrollo municipales o distritales. De conformidad con el artículo 88 del Decreto 2981 de 2013, los programas y proyectos adoptados en el PGIRS deben incorporarse en los planes de desarrollo municipales o distritales y

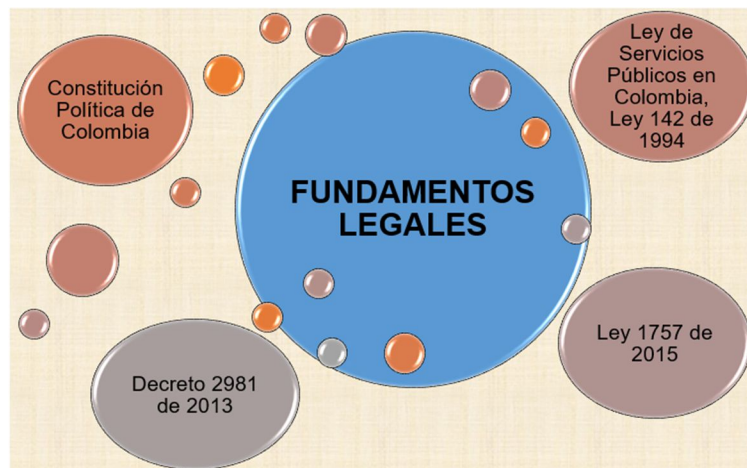
asignar los recursos correspondientes para su implementación dentro de los presupuestos anuales municipales o distritales. (p.4)

Es tan amplio el tema que tiene a nivel local su desarrollo en documento propio, en el Distrito de Cartagena el PGIRS fue adoptado en Decreto 1641 de diciembre de 2020. El PGIRS establece las responsabilidades que tiene cada uno de los actores del proceso

Artículo 4°. Responsabilidades en la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización del PGIRS. Es responsabilidad de los municipios, distritos o de los esquemas asociativos territoriales, la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización del PGIRS en el ámbito local o regional, según el caso. La formulación o actualización del PGIRS deberá realizarse con la participación de los actores involucrados en la gestión integral de los residuos sólidos

Fundamentos Legales

La legislación colombiana es amplia en lo que respecta al servicio público de aseo y la formación ciudadana, iniciando desde la norma de normas (Constitución Política) hasta resoluciones y programas.



Constitución Política de Colombia

Es así como la Constitución contempla lo relacionado con la participación de los ciudadanos y resalta la importancia de los servicios públicos.

La Constitución Política de Colombia en su artículo 365 establece la importancia de los Servicios públicos dejando claridad que el responsable de asegurar su prestación y calidad es el Estado: “Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. (p.103)

También se asegura de establecer la relación directa que existe entre los servicios públicos y la calidad de vida de la población, dejando sentado que es el Estado quien deberá velar porque la calidad de vida de los pobladores de Colombia se mantenga: “El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado.” (p.103)

No se abstrae de sus obligaciones el Estado ante los servicios públicos dejando en el artículo 368, 369 y 370 de la Constitución Política bien claro el alcance de su responsabilidad:

Artículo 368º—La Nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas podrán conceder subsidios, en sus respectivos presupuestos, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas.

Artículo 369º—La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios.

Artículo 370º—Corresponde al presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten. (p.103)

Ley de Servicios Públicos en Colombia, Ley 142 de 1994

Entra a desarrollar esas obligaciones a cargo del Estado en materia de Servicios Públicos

Ley de Servicios Públicos en Colombia, Ley 142 de 1994 establece en su artículo 3° los Instrumentos de la intervención estatal, entre los que se encuentran algunos puntos que es de vital importancia que la ciudadanía conozca y tenga manejo de ellos, uno de esos instrumentos es “**3.5. Organización de sistemas de información, capacitación y asistencia técnica**” (s.p).

La ley 669 de 2002 realizó modificaciones parciales a la Ley 142 de 1994, Ley de servicios públicos en Colombia.

Ley 1757 de 2015

Referida fundamentalmente a la participación ciudadana la cual regula la iniciativa popular.

Con esta norma se entrega a la comunidad una herramienta valiosa para participar en las actividades de los gobernantes, con el manejo de esta norma se pueden expresar inconformidades y apoyo a determinadas acciones. La legislación para servicios públicos es amplia y específica, es detallada y por eso requiere conocimiento de toda la comunidad y un riguroso estudio de parte de quienes son conocedores del tema para poder intervenir en el momento preciso, en la oportunidad legal

Decreto 2981 de 2013

Regula expresamente el servicio público de aseo de manera detallada, en este Decreto se pueden leer obligaciones y derechos de todos los involucrados en la prestación del servicio con la calidad requerida.

Considerando que el servicio público de aseo no es individual y que las comunidades no pueden perjudicarse por decisiones de particulares, el

Decreto 2981 determina en el párrafo del artículo 108 la vigilancia de tales decisiones en cabeza de la Superintendencia de Servicios Públicos:

Parágrafo. Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. (p.39)

En su artículo 113, el Decreto 2981 determina la obligatoriedad que tienen los prestadores del servicio de mantener activas líneas de información y comunicación disponibles para los usuarios:

Las personas prestadoras deberán disponer de página web la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo
2. Tarifas
3. Contrato de Condiciones Uniformes
4. Un enlace para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas y Recursos de los usuarios
5. Direcciones de oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos para la atención de los usuarios
6. Números de Teléfonos para la atención de usuarios (p.41)

Dentro del presente trabajo de investigación se evidenció de algunos informantes el desconocimiento de estas líneas de comunicación manifestando que no tienen idea donde y como dirigirse a colocar una petición, queja o recurso.

Temas Centrales o Categorías Resultantes

Finalizando esta investigación han surgido unos temas centrales que representan el eje del modelo de formación ciudadana que se pretende dar a la Unidad Comunera de Gobierno No. 3 de la Localidad Uno de la Ciudad de Cartagena. Estos temas centrales se detallan a continuación y luego harán parte del Modelo resultante.

Calidad de Vida

Desde cada una de las entrevistas es recurrente el término y la alusión que se hace de él en definiciones distintas, es así como los informantes expresan de distintas maneras lo que consideran, es calidad de vida:

I1COM001L39-41 “Calidad de vida..... bueno para mí la calidad de vida es tener un sitio limpio, seguro, donde no haya huecos, ni cosas de esas que la gente se puede caer”

I2COM002L56-60“Bueno, en todos los sentidos cuando hay aseo, verdad, sobre todo en este momento aseo es de lo que estamos hablando y eso evita mucho hasta para las enfermedades y para todos los roedores sobre todo que abundan en los perros callejeros que parten las bolsas, entonces todo eso también prolifera en los mosquitos, las cucarachas las ratas y también nos afecta a nosotros.”

I3COM003L119-122 “La calidad de vida es que se le respeten sus derechos al ser humano, se le respeten sus valores como persona, su personalidad. Entonces en este sentido la prestación de un servicio respetando al ser humano es que este servicio lo proteja en su vida en su salud y su entorno”.

I4COM004L48-50 “Calidad, de vida, bueno, eso hace referencia como a la comunidad a los habitantes, si tener una buena calidad de vida sentirse bien en el lugar, en el espacio donde uno se encuentra.”

I5COM005L122-125“calidad es excelencia, o sea, por lo menos un buen ambiente, es un buen servicio, es algo bien hecho, una algo que, como lo dije anteriormente sea bueno, que sea que la que nuestra comunidad que ya que estamos pagando eso quedemos satisfechos, porque fue un gran trabajo, fue algo excelente”

I6COM006L28-32 “Si por lo menos lo, los de servicio de aseo que barren la calle, si hacen bien la cosa, si están limpias las cosas, si es del camión también recogen bien la basura, llegan los días que llegan, si mantienen la calle limpia, por lo menos en la cuando la basura está así en la esquina, hay uno porque

no veo que sean todos, hay uno que sí, joven y recogen su basura con una canasta y dejan eso limpio”

I7COM007L39-44 “Es un grupo de factores que inciden en la en la forma deseada de uno de vivir digamos calidad de vida, significa tener unos servicios de salud óptimos unos servicios de energía, gas, recolección de basura, todas esas esos factores hacen que cuando uno los tenga uno los tiene digamos de manera inmediata sin interrupciones hace que la calidad de vida, uno sea mejor, o sea, vive en unas en una en unas comodidades deseadas”

I8FP001L58-63 “Pues para mí calidad de vida es bienestar, bienestar en todo sentido bienestar en lo físico, en lo espiritual, bienestar en lo emocional, todo lo que me genere bienestar como ser humano y como, y como miembro de una sociedad, pues para mí implica calidad de vida, la calidad de vida, no se mide sólo por el tener, sino también por el ser y creo que el bienestar es una de las cosas o de los mayores indicadores de la calidad de vida de alguien.”

I9EPS001L128-132 “calidad de vida, digamos que son los distintos factores que permiten dar, eh? Un bienestar continuó las personas en distintos aspectos de su existencia son todos aquellos factores que permiten un desarrollo libre consciente y participativo tanto individual como colectivamente que permite a esa persona brindar un bienestar en todos los campos de su vida.”

I10OC001L63-64 “Tiene para mí higiene, conocimiento, sentido pertenencia, capacidad de discernir entre lo bueno y lo malo y entrega total en el trabajo”

I11RC001L72-79 “la calidad de vida implica muchísimas cosas, la tranquilidad, de que no haya ruido, de que pueda leer un libro tranquilamente, de que mi ambiente esté sano, no haya moscas, no haya cucarachas, roedores de que pueda respirar buenos olores y no malos olores, de que yo me asome a la calle y vea mi calle limpia, de que todas mis vecinos puedan sentarse en sus terrazas a respirar un aire limpio, podamos caminar la orilla del caño sin

ver escombros sin ver deshechos, solo viendo la naturaleza, a las plantas, los animales, esa es la calidad de vida.”

Cada informante desde su saber ofrece una definición de este tema central de la presente investigación, calidad de vida, pudiendo extraer de cada intervención algunos elementos comunes, se encuentra fundamentalmente que hacen referencia a un ambiente sano, limpio, que ofrezca bienestar, recibir respeto por sus derechos.

Se consultan varios autores para establecer una línea de correspondencia de esta definición con el sentir de los informantes, encontrando lo expuesto por Ardila (2003) una definición muy acorde con lo expuesto por los informantes

Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida. (p.163)

Algunos autores profundizan en su investigación para definir la Calidad de Vida, Urzúa y Caqueo-Urizar (2012) realizan una revisión de algunos conceptos que han emitido algunos autores, para hacer una interesante anotación también en consonancia con lo expresado por algunos de los informantes

...no existen criterios únicos para definir la CV, sin embargo, aparecen como patrones comunes palabras tales como bienestar, satisfacción, multidimensional, subjetivo/objetivo, que parecen dar un marco común a la diversidad de definiciones, pudiéndose llegar a una definición global de CV como el nivel percibido de bienestar derivado de la evaluación que realiza cada persona de elementos objetivos y subjetivos en distintas dimensiones de su vida. Al ser una medida de autorreporte se centra preferentemente en la evaluación que una persona hace de su nivel de bienestar y satisfacción. El resultado final de esta evaluación es producto de una diversidad de agentes que actúan en la percepción que un individuo tiene sobre su CV, constituyéndose en un abordaje multidimensional, ya que se conjugan diversas valoraciones que hace el propio sujeto sobre las distintas aristas de su vida y de qué manera

percibe bienestar o malestar referente a ellas. Bajo este considerando, proponemos un modelo centrado fundamentalmente en el proceso de evaluar qué realiza cada persona. (s.p)

Es importante considerar que el concepto general de calidad de vida tiene muchas aristas para tener en cuenta, no es sólo un tema físico, sino que también involucra sensaciones y emociones, es un tema algo subjetivo, de tal forma que se convierte en gran parte en un concepto muy personal y contextual, de tal forma que tendrá su asidero en cada situación en la que se pretenda describirlo.

Lo que es definitivo es que no es un concepto único con un elemento único, es un tema complejo y dependiente de muchas variables y de quien lo describe. Puede pensarse que debe existir una definición que aplique para cualquier contexto, persona o situación, pero considera el investigador que es un concepto de tal complejidad que no puede calificarse de equivocada ninguna de las expresiones de los informantes en su afán de definir la Calidad de Vida.



Gráfica 7Calidad de Vida

Comunicación

Resaltan los habitantes de la comunidad lo importante que es este concepto en sus relaciones con la empresa prestadora de servicio por cuanto sienten

que si este elemento no funciona de forma correcta el servicio tampoco lo hará, algunos de estos informantes dejan ver su deseo de mejorar este aspecto considerando que de esta forma podrá igualmente mejorar el servicio, (I1COM001L24-25) “me gustaría que supieran en qué parte y en qué sitio poder uno comunicarse”, (I2COM002L18) “pero no sabía si era la persona que yo me dirigí”, (I2COM002L20) “buscar yo la forma por teléfono”, (I2COM002L33-34) “en una forma directa con los carros que pasan”, (I2COM002L37) “a través de la Junta de acciones comunales”, (I2COM002L49) “con la llamada telefónica”, (I2COM002L50) “es la única forma”.

Algunos otros informantes de este grupo dejan ver su descontento y manifiestan su queja por la falta de comunicación de la empresa prestadora de servicio y ellos como usuarios, (I2COM002L52-53) “muchas veces no cogen el teléfono”, (I3COM003L81) “recibir las quejas de los usuario” (sic), (I4COM004L28) “un número de teléfono para que las personas sepan”, (I4COM004L47) “yo nunca he visto folletos ni nada de eso”.

Algunos comparten su experiencia y las alternativas que están a su disposición para resolver la ausencia parcial o absoluta de la anhelada comunicación (I5COM005L73) “acuden a, a esos periodistas”, (I6COM006L18) “ellos no, no son los que van a resolver eso”, (I7COM007L24) “las peticiones”, (I7COM007L25) “páginas que aparecen internet”, (I7COM007L30) “por medios escritos”, (I4COM004L18) “en Internet pues ahí debe salir me imagino un número”.

Una vez que se presentó una pandemia en nuestro tiempo, COVID-19, la comunicación se vio afectada considerablemente y algunos usuarios manifiestan lo inconveniente que ha sido para ellos esta nueva forma de comunicarse, (I2COM002L74) “se me dificulta muchas veces salir”.

Por su parte la empresa prestadora de servicios hace claridad de todos los canales disponibles y la disposición que tiene la empresa para mejorarlos, conocedores de lo relevante que es este elemento en el servicio,

(I10EPS001L108) “distintos canales”, (I10EPS001L109) “la página web o telefónicas también por correo electrónico”, (I10EPS001L14) “socializar a través de los medios”, (I10EPS001L18) “Derechos de Petición”, (I10EPS001L29) “a pesar de que los usuarios si saben usar los canales”, (I10EPS001L33) “empresa hace un trabajo en las comunidades”, (I10EPS001L35) “no tiene el alcance de que llegue a toda la población”, (I10EPS001L65) “ante las Juntas Acciones Comunales”, (I10EPS001L66) “entre los líderes comunitarios”, (I10EPS001L67) “si nos lo piden pues nosotros estamos dispuestos”, (I10EPS001L80) “apoyándose obviamente en los líderes en la junta de acción comunal”, canales éstos que, según lo indicado por el representante comunal, son utilizados por los usuarios.

Por su parte el informante funcionario público manifiesta que para mejorar la comunicación se deben establecer algunas estrategias: (I8FP001L46) “a través de estrategias de, comunicacionales” (sic)

Los informantes tienen su concepción sobre la comunicación basada en la atención que se brinda al usuario para ser escuchado.

Uriarte (2020) define la comunicación como “un proceso generalmente activo y recíproco de transmisión de informaciones y conceptos, a través de un sistema ordenado y de un canal físico para ello dispuesto” (s.p), esa definición hasta el año mediados del año 2020 era de aplicación sencilla, teniendo en cuenta algunas apreciaciones y manifestaciones de los informantes es imperativo hacer alusión a lo ocurrido con las comunicaciones durante la pandemia, De las Casas (2020) manifiesta:

Las compañías y los consumidores no han escapado al profundo impacto de la crisis sanitaria provocada por el Covid-19. La pandemia ha alimentado una serie de tendencias globales que afectan al modo en que las personas se relacionan, se comunican e interactúan entre sí. Tras una adaptación forzada, muchas empresas han comenzado a sacar partido de la comunicación digital y de la posibilidad de mantener un contacto inmediato y personalizado con sus clientes. El cambio no sólo afecta a sectores como la distribución y el comercio electrónico, sino que por fin ha llegado al conjunto de la economía. (s.p).

En cualquier situación el hombre necesita comunicarse y siempre buscará la manera de satisfacer esa necesidad.

Por su parte el investigador debe reconocer lo acertado de cada uno de los conceptos expuestos, dejando sentado que su ausencia dificulta cualquier proceso. La comunicación es un elemento que no debe faltar para poder garantizar la eficiencia y eficacia del proceso que se adelanta.

Se han identificado algunas unidades temáticas que juegan un papel importante al momento de definir las comunicaciones como un tema central, considerando la importancia ya indicada que este elemento tiene y los canales disponibles para garantizar su efectividad.



Gráfica 8. Comunicación

Deberes y Derechos de los Usuarios

Los Deberes y Derechos de los Usuarios es bastante amplio y uno de los más comentados por los informantes como la base del servicio de aseo prestado a los usuarios de la Unidad Comunera de Gobierno No. 3 de la Localidad 1 en la ciudad de Cartagena, estas son algunas de las manifestaciones de los informantes que llevan a identificar este tema central (I10EPS001L309) “desconocimiento en cuanto a los deberes y

derechos”,(I10EPS001L32) “mucho desconocimiento”, (I11RC001L101) “falta mucha educación”, (I11RC001L24) “sería bueno, que, que supiéramos más”, (I11RC001L28) “que cada afiliado o usuario supiera”, (I11RC001L42) “es necesario que la comunidad sepa”, (I3COM003L117) “hace falta de que la comunidad conozca más sobre la reglamentación ”, (I3COM003L50) “cómo funcionan los comités de Control”, (I3COM003L51) “que se dé a conocer los derechos ”, (I3COM003L56) “sería bueno hacer una capacitación”, (I3COM003L73) “se le debe informar a la comunidad”, (I4COM004L55) “darles inducciones a los habitantes”, (I5COM005L3) “nosotros debemos tener conocimiento”,(I5COM005L32) “me lo explicaran o despejar dudas ”, (I5COM005L64) “los vecinos que no sepan eso deben saberlo ”, (I5COM005L69) “eso debemos exigir”, (I5COM005L82) “un servicio que nosotros pagamos y podemos exigir”, (I8FP001L48) “para todos los ciudadanos”, (I5COM005L102) “que tengan una buena formación”, (I6COM006L7) “La persona por lo menos deben de saber cuáles son sus derechos”, (I7COM007L28) “entidad encargada de regular”, (I7COM007L38) “cuáles son mis derechos y cuáles son mis deberes”,(I7COM007L6) “lo primero que uno debe conocer cuando llega”, (I7COM007L7) “saber cuál es el horario de recolección”, (I11RC001L77) “un aire limpio”, (I1COM001L39-40)“Tener un sitio limpio”,

Son muchas las manifestaciones y la conclusión que a partir de ellas se puede tener del concepto de Derechos y Deberes que tienen los informantes de este proceso de investigación, todo orientado a lograr el servicio deseado.

Un claro reconocimiento de la ausencia de conocimiento en este sentido y el convencimiento que tienen los usuarios de tener la razón porque tienen el derecho, la potestad de exigir.

Desde la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre Aprobada en la Novena Conferencia Internacional Americana Bogotá, Colombia, 1948 vemos estos conceptos unidos, vienen de la mano:

El cumplimiento del deber de cada uno es exigencia del derecho de todos. Derechos y deberes se integran correlativamente en toda actividad social y política del hombre. Si los derechos exaltan la libertad individual, los deberes expresan la dignidad de esa libertad. Los deberes de orden jurídico presuponen otros, de orden moral, que los apoyan conceptualmente y los fundamentan. (p.1)

En el ámbito al que se circunscribe esta investigación también existen unos derechos y unos deberes para el usuario del servicio plenamente identificados en correspondiente contrato de condiciones uniformes, los cuales implican un cumplimiento de unos en beneficio de los otros.

La investigadora deberá en este momento plantear una clara posición sobre los deberes. Cada uno es consciente que tiene unos deberes, al momento de cumplir con ellos es cuando se recuerdan los derechos y se exigen, sin dar cuenta del cumplimiento de sus deberes en muchos casos.

El deber implica cumplimiento de una asignación y el derecho el disfrute de cosas materiales o no, dispuestas a favor del poseedor de tal derecho bien sea asignado por la ley o por la moral y la sociedad.

La experiencia del investigador le da posibilidad de conceptuar sobre el conocimiento que sobre sus deberes y derechos tienen los usuarios del servicio en la Unidad Comunera de Gobierno No. 3 de la Localidad 1 en la Ciudad de Cartagena, los prestadores del servicio, los funcionarios públicos, los Organismos de Control y las Organizaciones Comunes, existe una tendencia a conocer y defender los derechos y pasando por alto que existen unos deberes con los cuales deben ser responsables y que puede ser lo que guíe el buen servicio para todos los involucrados en el proceso.



Gráfica 9. Deberes y Derechos de los Usuarios

Formación

La Formación es un elemento clave en este proceso de investigación, ya que constituye un eje claramente marcado por cada uno de los informantes, tal como se muestra en los apartes de sus entrevistas(I10EPS001L32) “mucho desconocimiento”, (I11RC001L101) “falta mucha educación”, (I11RC001L24) “sería bueno, que, que supiéramos más”, (I11RC001L42) “es necesario que la comunidad sepa”, (I3COM003L73) “se le debe informar a la comunidad”, (I3COM003L91) “se debe promover que haya mayor conocimiento”, (I5COM005L109) “no sé dónde llevar esos casos”, (I5COM005L113) “no sé dónde lleva esos casos”, (I5COM005L120) “no tengo conocimiento”, (I5COM005L121) “No, no lo conozco; nadie nunca me ha dado inducción”, (I5COM005L3) “nosotros debemos tener conocimiento”, (I7COM007L10) “si tengo necesidad de algún conocimiento”, (I7COM007L12) “conocimientos que todo ciudadano debe saber”, frases como esas desde todas las ópticas muestran la falta de conocimiento e invitan a la formación para lograr superar el desconocimiento.

Continúan en esta línea comentarios como los que hacen (I7COM007L13) “conocer a fondo las normas que rige”, (I7COM007L15) “tenga la necesidad de conocer”, (I9OC001L59) “falta mucha... mucha educación”, (I9OC001L9) “nunca he presenciado ninguna capacitación a la ciudadanía”, (I3COM003L79) “deben ser conocidas por el usuario”, (I8FP001L64) “la formación ciudadana tiene que ver con la generación de competencias”, (I10EPS001L28) “hace un poquito falta un poco más de conocimiento”, (I1COM001L18) “Ni idea, no sé dónde acercarme”, (I1COM001L19) “no sé nada de eso”, (I1COM001L20) “No, no tengo ni idea”, (I1COM001L21) “No, no tengo ni idea”, (I1COM001L27) “Nada”, (I1COM001L28) “Nada”, (I1COM001L29) “ni idea”, (I1COM001L35) “no sé nada donde dirigirme”, (I1COM001L38) “No”, (I1COM001L7-8) “yo no sé en qué parte y yo no sé en qué parte y”, (I2COM002L30) “no conozco las herramientas”, (I2COM002L32) “no los conozco”, (I2COM002L55) “No, no lo conozco”, (I2COM002L9) “no los conozco”, (I4COM004L20) “Tampoco”, (I4COM004L44) “No, no...no sé”, (I4COM004L45) “pero no sé, no sé cómo hacerlo, no sé dónde ir”, (I4COM004L46) “no sé”, (I5COM005L157) “cosas que yo no sé”, (I5COM005L25) “no lo sé, la verdad es que no”, (I5COM005L91) “no lo sé, no sé”, (I6COM006L15) “no, no conozco”, (I6COM006L17) “no tampoco no sé”, (I6COM006L24) “no sé dónde en realidad, quejarse sobre el tema”, (I6COM006L25) “no lo sé”, (I6COM006L27) “no conozco, ningún documento”, (I6COM006L4) “La verdad es que no, no sé”, (I6COM006L5) “no conozco nada de eso”, (I6COM006L9) “no sé cómo hacerlo”, (I4COM004L11) “No, la verdad que no”, (I4COM004L12) “No señora”, (I4COM004L13) “Tampoco”, (I4COM004L2) “no tengo ninguna información”, (I5COM005L31) “no tengo conocimiento”, (I5COM005L70) “no conozco la herramienta”, (I5COM005L83) “no sé si en mi ignorancia”, (I5COM005L84) “no sé, no sé”, en los que se pudo observar en el lenguaje no verbal una desconcierto una absoluta ignorancia y la necesidad de resolverlo a través de un proceso formativo.

Continúan apreciaciones en el mismo sentido dejando ver la falta de conocimiento y por ende necesidad de formación para superar las barreras de la ignorancia en un tema que todos han manifestado la importancia que tiene para su vida diaria: (I8FP001L12) “Hay una cantidad de cosas que el ciudadano no tiene ni idea”,(I8FP001L19) “es importantísima la formación ciudadana”,(I8FP001L23) “el ciudadano tiene que formarse”,(I8FP001L24) “yo creo que la formación del del ciudadano en el tema del aseo”,(I8FP001L3) “al ciudadano le hace falta mucha formación ”,(I8FP001L49) “otra de las estrategias sería también a través de los colegios”,(I8FP001L5) “no evidencian en nada el conocimiento que tienen de sus deberes”,(I8FP001L71) “en los pensum de los colegios y desgraciadamente desaparecieron”,(I8FP001L8) “ningún ciudadano tiene conocimiento de qué comprende el servicio”,(I8FP001L9) “creo que ningún ciudadano, sabe”,(I10EPS001L95) “de los procesos de enseñanza y aprendizaje en los colegios”,(I9OC001L34) “realizando capacitaciones”,(I10EPS001L45 “)diseñar un programa de formación en materia del servicio de aseo”,(I10EPS001L50) “una formación cívica”,

En este punto es necesario hacer un pare y consultar algunos autores sobre el concepto que pueden dar a la formación.

Por su parte Ferry (2004) hace un análisis básico de la definición del término y su aplicación:

¿Qué es la formación? Es algo que tiene relación con la forma. Formarse es adquirir una cierta forma. Una forma para actuar, para reflexionar y perfeccionar esta forma. No sé si se puede decir así en español, pero formarse es “ponerse en forma”, como el deportista que se pone en forma. La formación es entonces completamente diferente de la enseñanza y del aprendizaje. O sea que la enseñanza y el aprendizaje pueden entrar en la formación, pueden ser soportes de la formación, pero la formación, su dinámica, este desarrollo personal que es la formación consiste en encontrar formas para cumplir con ciertas tareas para ejercer un oficio, una profesión, un trabajo, por ejemplo. (s.p)

Es muy interesante en este punto, el concepto de Martínez y López (2021) en cuanto no se limitan sólo a emitir un concepto, sino que también establece

su relación con la familia, la comunidad y otros mostrándolo como un proceso que no es individual.

En este proceso se destaca la relación que existe entre la educación como medio y las implicaciones que tiene la familia, la escuela y la comunidad como espacio de formación. Es en este entramado de interacciones que tienen lugar las influencias para que los educandos, asuman el mundo, se sitúen en él y se desdoblén como persona en un sentido universal, en el que reproducen, hacen suyo y aportan a la cultura y al progreso sostenido, según el contexto al que pertenecen y el momento histórico en que viven. Por tanto, su principal cometido es formar en valores éticos y cívicos, promover ciudadanos dignos en su sentir y en su actuar, capaces de generar economías equitativas que garanticen la paz y la justicia social en correspondencia con el desarrollo sostenible y el cuidado del planeta, exigencias básicas de nuestra civilización.

La formación que fortalece y prepara para la vida social. (s.p.)

El concepto de formación tiene tal importancia que constituye el eje de cada proceso, siempre cuando emprendemos una acción, ésta debe estar fundamentada en un conocimiento que puede ser adquirido a través de la formación, bien sea empírica o académica. Es así como el investigador puede aportar a este trabajo de investigación su apreciación sobre este concepto tan importante la formación.

Es así como la formación estará representada en un proceso de implica compartir conocimiento, disposición de aprender y logros en el proceso formativo, todo esto en conjunto permitirá a todos los participantes alcanzar unos objetivos previamente propuestos al inicio del proceso de formación, el cual busca, entregar conocimiento tanto conceptual como práctico que permita al receptor de la información una mejor ejecución de las acciones para las cuales adquiere este conocimiento.

Dentro de este proceso de investigación se han determinado algunos elementos o unidades temáticas que dan origen o sustento al proceso de formación, gráficamente podemos observar cómo mezclando estos elementos podemos llegar a la formación esperada.



Gráfica 10. Formación

Políticas Públicas

Los informantes clave identifican como uno de los temas centrales basado en Compromiso del Estado, Impacto positivo, Intervención de la Autoridad y de forma resaltada las Políticas Educativas.

Constituye fundamentalmente un concepto importante para el Organismo de Control y la Empresa Prestadora del Servicio, quienes hacen un llamado al Estado para tener en cuenta las Políticas Públicas tendientes a la garantía que debe el Estado en la prestación del servicio y la inclusión de algunos aspectos tendientes a formar al ciudadano desde las políticas educativas desde el inicio del proceso de educación.

Tanto la Empresa Prestadora del Servicio como el Organismo de Control manifiestan en relación con las política públicas temas que éstas abordan o

deben abordar directamente vinculados con el servicio de aseo, (I10EPS001L78) “programas del PGIRS en primera instancia”, (I10EPS001L95) “de los procesos de enseñanza y aprendizaje en los colegios”,(I10EPS001L96) “la clave es hacer esto parte como una estrategia transversal”,(I9OC001L26) “estrategias tienen ellos hasta ahora”,(I9OC001L34) “realizando capacitaciones”,(I9OC001L38) “comenzamos desde los niños”,(I10EPS001L40) “Secretaría de Educación de hacer un poquito más de socialización”, (I10EPS001L44) “desde los PEI de las instituciones educativas”,(I10EPS001L45) “diseñar un programa de formación en materia del servicio de aseo”,(I10EPS001L47) “desde la primera infancia”, (I10EPS001L50) “una formación cívica”,I10EPS001L94) “debe partir desde la educación ciudadana como pilar”,

En lo que se refiere a Políticas Públicas se puede encontrar distintas definiciones, sobre todo conceptos de entidades públicas. Por ejemplo, la Secretaría de Planeación en su Guía para la formulación e implementación de políticas públicas del Distrito Capital define la Política Pública así:

La política pública es un conjunto de objetivos colectivos, respuestas y acciones institucionales, que buscan resolver de fondo una problemática pública determinada. En este sentido, la política pública es producto de la construcción participativa entre actores como la academia, empresa privada, sociedad civil y gobierno; se concentra en la visión de largo plazo de la ciudad y se materializa a través de planes, programas y proyectos. (p.7)

Betancourt y Ramírez (2008) en su documento de Política Pública Territorial del Programa Administración Pública Territorial de la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP emite el siguiente concepto sobre políticas públicas:

Las políticas públicas son una expresión del ejercicio del poder político; es decir, se refieren a la forma como son dirigidas las sociedades por parte de autoridades reconocidas legítimamente para tomar decisiones colectivas y obligatorias. (p.11)

Por su parte Vargas (2007) conceptúa:

Las políticas públicas se pueden entender como un proceso que se inicia cuando un gobierno detecta la existencia de un problema que, por su importancia, merece su atención y termina con la evaluación de los resultados que han tenido las acciones emprendidas para eliminar, mitigar o variar ese problema. (p.128)

El investigador, en consonancia con el sentir de los informantes que hacen mención a las políticas públicas y los autores consultados, resalta de este concepto su importancia para la continuidad de los programas del Estado; las políticas públicas constituyen la guía para un gobierno, el “libreto” a partir del cual los gobernantes deben tomar decisiones, siempre tendientes a atender las necesidades de sus gobernados, a resolver los problemas identificados, con conocimiento preciso de tales problemas y planteamiento claro de las soluciones respetando los principios de la administración pública.

Esa administración pública tiene su eje central en ejercer las actividades tendientes a satisfacer las necesidades generales y comunes del pueblo articulando cada una de ellas con los demás organismos que tienen bajo su responsabilidad aportar recursos técnicos, financieros y talento humano para el desarrollo eficaz de las acciones tendientes a lograr esa finalidad.

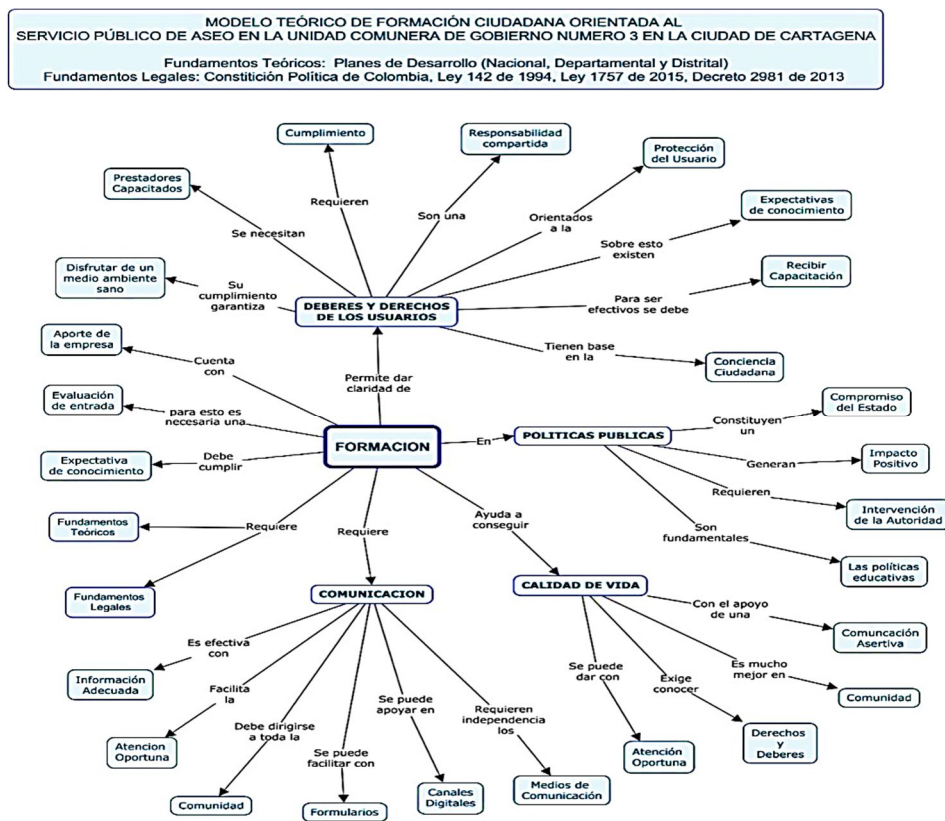


Gráfica 11. Políticas Públicas

Construcción Modelo Teórico de Formación Ciudadana Orientada al Servicio Público de Aseo que Contribuya a Mejorar los Niveles de Calidad de Vida en la Unidad Comunera de Gobierno No. 3 en la Ciudad de Cartagena

Con la descripción de cada uno de temas centrales y sus correspondientes unidades temáticas es posible generar un Modelo de Formación ciudadana como se muestra gráficamente.

El investigador propone este modelo contando con algunos elementos que son básicos no sólo para su diseño sino también para su puesta en marcha, pretendiendo entregar una herramienta que efectivamente entregue los resultados esperados por cada uno de los informantes en el proceso que da como resultado el modelo que se muestra a continuación:



Gráfica 12. Modelo de Formación Ciudadana

El modelo graficado parte de su tema central denominado formación, esta formación está apoyada en cinco temas centrales formación, deberes y derechos de los usuarios, políticas públicas, calidad de vida y comunicación.

A su vez cada uno de estos temas contiene unas unidades temáticas, todas ellos resultantes de la reducción fenomenológica realizada a partir de las entrevistas con cada informante.

La formación es necesaria para dar claridad a los deberes y derechos de los usuarios los cuales requieren para su cumplimiento de prestadores capacitados, adicionalmente ese conocimiento ayuda al cumplimiento de los deberes y facilita el ejercicio de los derechos.

Cumplir con esos deberes permite acceso a un medioambiente sano, porque son una responsabilidad compartida, no es solamente de los usuarios, incluye también las empresas prestadoras, los organismos de control y todos los sujetos intervinientes en el proceso de prestación del servicio de aseo porque cada uno tiene deberes por cumplir y derechos por disfrutar, generalmente están orientados a la protección del usuario siendo este el sujeto principal de la prestación del servicio.

Para que sean efectivos esos derechos y esos deberes deben darse a conocer a través de capacitación y necesariamente debe haber conciencia ciudadana de parte de los intervinientes para que sean realmente aplicables.

La formación se basa en las políticas públicas que constituyen un compromiso del estado siendo el responsable de expedir esas políticas públicas, las cuales deben generar un impacto positivo en las comunidades, siempre con intervención de las autoridades, para avanzar en las políticas públicas en general se requieren políticas educativas claras

De acuerdo con todo lo planteado por los informantes la formación planteada ayudara a avanzar hacia la una calidad de vida deseada, para ello se requiere comunicación asertiva y requiere trabajo hacia la comunidad, no de manera individual, exige conocer los derechos y deberes para que cada uno, en el marco de sus obligaciones y de sus derechos, pueda respetar los

ajenos y esa calidad de vida se refleja en atención oportuna a las solicitudes de los usuarios

La formación requiere comunicación que sea efectiva con información adecuada, que facilite la atención oportuna, debe estar dirigida a toda la comunidad, para ello existen una cantidad de alternativas que pueden facilitarla, como por ejemplo los formularios y otros documentos, puede apoyarse en canales digitales, después de la pandemia que padeció la humanidad este tema de los medios de los canales digitales cobraron muchísima importancia y para los procesos de formación ha sido ampliamente utilizado

De acuerdo con todo lo planteado en el curso de este trabajo de investigación y lo manifestado por los representantes de las empresas prestadoras de servicios, el proceso de formación que se pretenda realizar cuenta con el apoyo de su empresa, para iniciar su desarrollo requiere necesariamente una evaluación de entrada porque es necesario para saber qué conocimientos tiene la comunidad a la que está dirigida esa formación, adicionalmente es necesario conocer las expectativas de conocimiento de quiénes la van a recibir tal cual ha sido uno de los objetivos de este proceso de investigación, porque debe llenar las expectativas de conocimiento que tienen los receptores en este proceso.

El modelo propuesto tiene sus bases en la fundamentación teórica y legal descrita, partiendo desde los Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Distrital y la Constitución y demás normas legales que rigen el proceso.

Socialización de los Hallazgos con los Sujetos del Estudio

La etapa de Socialización de los Hallazgo del MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA, se realizó de forma presencial con algunos informantes y con

algunos fue necesario recurrir a las tecnologías de información y comunicaciones por falta de tiempo de sus múltiples ocupaciones para ello se diseñaron de los siguientes formatos diseñados

Modelo de socialización presencial

TESIS DOCTORAL: MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

Investigador: **ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS**

SOCIALIZACION MODELO RESULTANTE

Cordial saludo:

Agradeciendo grandemente su apoyo en este proceso de investigación me permito socializar con usted el resultado obtenido como modelo teórico de formación.

Es la oportunidad para compartir con usted el MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA producto de la investigación, de sus aportes y conversar sobre la funcionalidad del mismo.

Elena del Pilar Meléndez Tapias

Investigador

El modelo graficado parte de su tema principal denominado formación, esta formación está apoyada en cinco temas centrales formación, deberes y derechos de los usuarios, políticas públicas, calidad de vida y comunicación.

A su vez cada uno de estos temas contiene unas unidades temáticas, todas ellas resultantes de la reducción fenomenológica realizada a partir de las entrevistas con cada informante.

La formación es necesaria para dar claridad a los deberes y derechos de los usuarios los cuales requieren para su cumplimiento de prestadores capacitados, adicionalmente ese conocimiento ayuda al cumplimiento de los deberes y facilita el ejercicio de los derechos.

Cumplir con esos deberes permite el acceso a un medioambiente sano, porque son una responsabilidad compartida, no es solamente de los usuarios, incluye también las empresas prestadoras, los organismos de control y todos los sujetos intervinientes en el proceso de prestación del servicio de aseo, porque cada uno tiene deberes por cumplir y derechos por disfrutar, generalmente están orientados a la protección del usuario siendo este el sujeto principal de la prestación del servicio. Para que sean efectivos esos derechos y esos deberes deben darse a conocer a través de capacitación y necesariamente debe haber conciencia ciudadana de parte de los intervinientes para que sean realmente aplicables.

La formación se basa en las políticas públicas que constituyen un compromiso del estado siendo el responsable de expedir esas políticas públicas, las cuales deben generar un impacto positivo en las comunidades, siempre con intervención de las autoridades, para avanzar en las políticas públicas en general se requieren políticas educativas claras.

De acuerdo con todo lo planteado por los informantes, la formación planteada ayudará a avanzar hacia la calidad de vida deseada, para ello se requiere comunicación asertiva y trabajo con la comunidad, no de manera individual, exige conocer los derechos y deberes para que cada uno, en el marco de sus obligaciones y de sus derechos, pueda respetar los ajenos y esa calidad de vida se refleja en atención oportuna a las solicitudes de los usuarios.

La formación requiere comunicación que sea efectiva, con información adecuada, que facilite la atención oportuna, debe estar dirigida a toda la

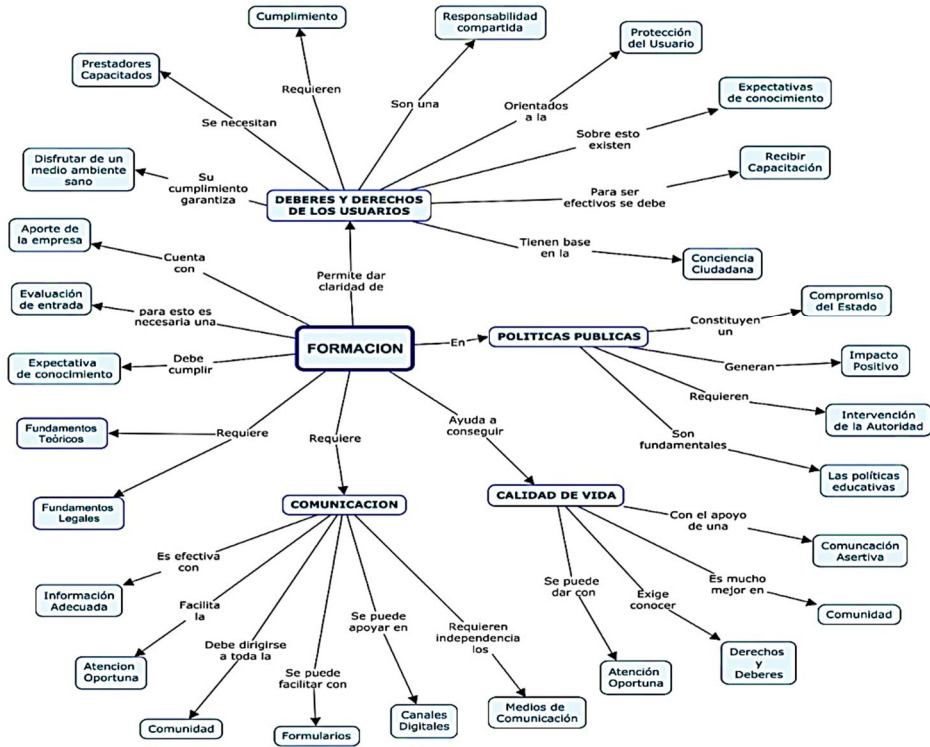
comunidad, para ello existen una cantidad de alternativas que pueden facilitarla, como por ejemplo los formularios y otros documentos, puede apoyarse en canales digitales. Después de la pandemia que padeció la humanidad este tema de los medios, de los canales digitales, cobraron muchísima importancia y para los procesos de formación ha sido ampliamente utilizado.

De acuerdo con todo lo planteado en el curso de este trabajo de investigación y lo manifestado por los representantes de las empresas prestadoras de servicios, el proceso de formación que se pretenda realizar cuenta con el apoyo de su empresa, para iniciar su desarrollo requiere necesariamente una evaluación de entrada porque es necesario para saber qué conocimientos tiene la comunidad a la que está dirigida esa formación, adicionalmente es necesario conocer las expectativas de conocimiento de quiénes la van a recibir tal cual ha sido uno de los objetivos de este proceso de investigación, porque debe llenar las expectativas de conocimiento que tienen los receptores en este proceso.

El modelo propuesto tiene sus bases en la fundamentación teórica y legal descrita, partiendo desde la Constitución, los Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Distrital y demás normas legales que rigen el proceso.

Una vez terminemos esta reunión podrá darme sus apreciaciones las cuales serán tenidas en cuenta para cualquier ajuste que considere usted necesario hacer al modelo planteado.

MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NUMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA
Fundamentos Teóricos: Planes de Desarrollo (Nacional, Departamental y Distrital)
Fundamentos Legales: Constitución Política de Colombia, Ley 142 de 1994, Ley 1757 de 2015, Decreto 2981 de 2013



Observaciones:

ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS XXXXXX

Investigador XXXXXX

Modelo de socialización virtual

TESIS DOCTORAL: MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

Investigador: **ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS**

SOCIALIZACION MODELO RESULTANTE

Cordial saludo:

Agradeciendo grandemente su apoyo en este proceso de investigación me permito socializar con usted el resultado obtenido como modelo teórico de formación.

Teniendo en cuenta nuestras múltiples ocupaciones, que no han permitido reunirnos presencialmente remito vía electrónica y solicito de igual forma me haga saber si requiere alguna ampliación del tema.

Agradezco su revisión y observaciones

Elena del Pilar Meléndez Tapias
Investigador

El modelo graficado parte de su tema principal denominado formación, esta formación está apoyada en cinco temas centrales formación, deberes y derechos de los usuarios, políticas públicas, calidad de vida y comunicación.

A su vez cada uno de estos temas contiene unas unidades temáticas, todas ellas resultantes de la reducción fenomenológica realizada a partir de las entrevistas con cada informante.

La formación es necesaria para dar claridad a los deberes y derechos de los usuarios los cuales requieren para su cumplimiento de prestadores capacitados, adicionalmente ese conocimiento ayuda al cumplimiento de los deberes y facilita el ejercicio de los derechos.

Cumplir con esos deberes permite el acceso a un medioambiente sano, porque son una responsabilidad compartida, no es solamente de los usuarios, incluye también las empresas prestadoras, los organismos de control y todos los sujetos intervinientes en el proceso de prestación del servicio de aseo, porque cada uno tiene deberes por cumplir y derechos por disfrutar, generalmente están orientados a la protección del usuario siendo este el sujeto principal de la prestación del servicio. Para que sean efectivos esos derechos

y esos deberes deben darse a conocer a través de capacitación y necesariamente debe haber conciencia ciudadana de parte de los intervinientes para que sean realmente aplicables.

La formación se basa en las políticas públicas que constituyen un compromiso del estado siendo el responsable de expedir esas políticas públicas, las cuales deben generar un impacto positivo en las comunidades, siempre con intervención de las autoridades, para avanzar en las políticas públicas en general se requieren políticas educativas claras.

De acuerdo con todo lo planteado por los informantes, la formación planteada ayudará a avanzar hacia la calidad de vida deseada, para ello se requiere comunicación asertiva y trabajo con la comunidad, no de manera individual, exige conocer los derechos y deberes para que cada uno, en el marco de sus obligaciones y de sus derechos, pueda respetar los ajenos y esa calidad de vida se refleja en atención oportuna a las solicitudes de los usuarios.

La formación requiere comunicación que sea efectiva, con información adecuada, que facilite la atención oportuna, debe estar dirigida a toda la comunidad, para ello existen una cantidad de alternativas que pueden facilitarla, como por ejemplo los formularios y otros documentos, puede apoyarse en canales digitales. Después de la pandemia que padeció la humanidad este tema de los medios, de los canales digitales, cobraron muchísima importancia y para los procesos de formación ha sido ampliamente utilizado.

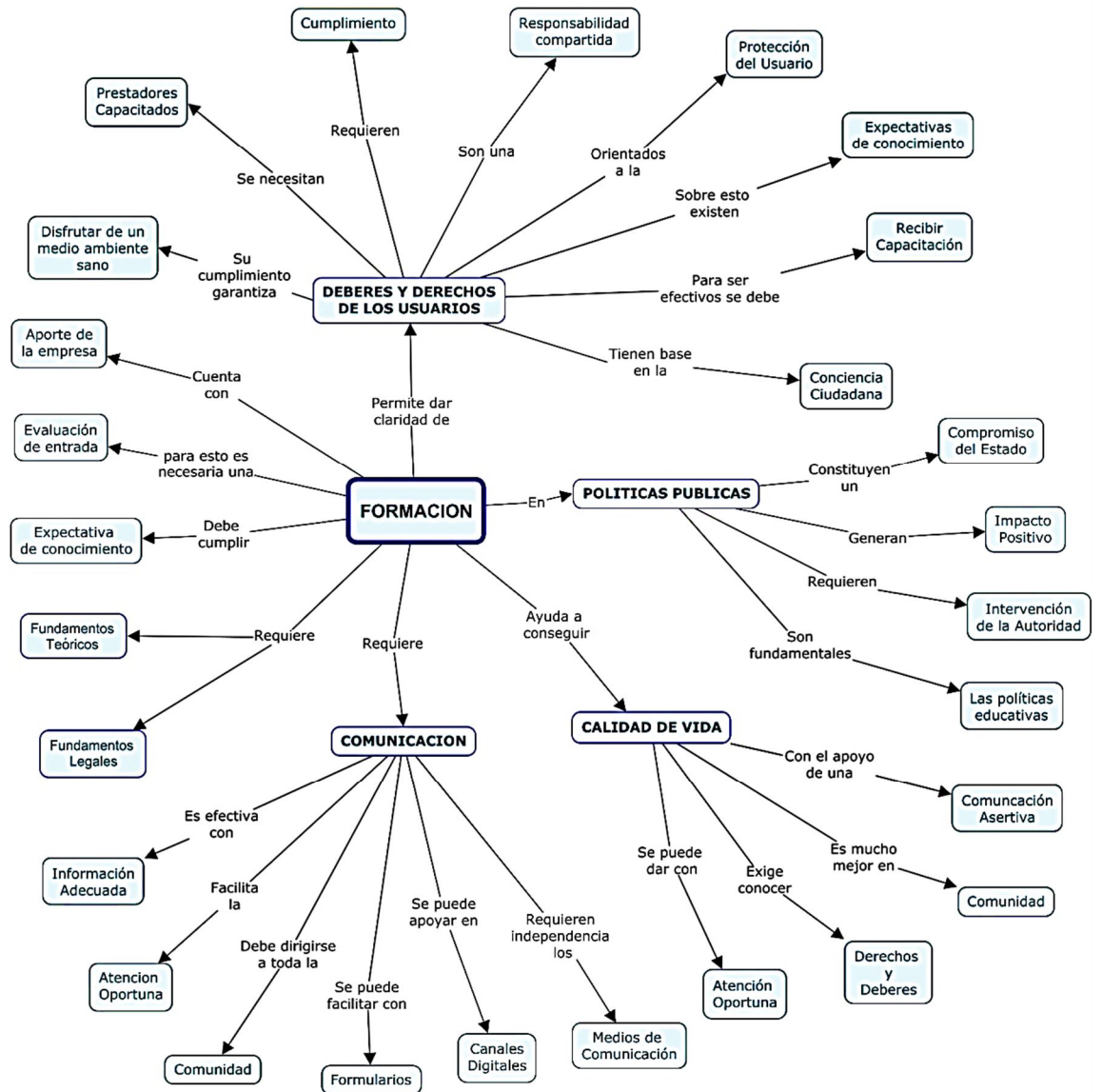
De acuerdo con todo lo planteado en el curso de este trabajo de investigación y lo manifestado por los representantes de las empresas prestadoras de servicios, el proceso de formación que se pretenda realizar cuenta con el apoyo de su empresa, para iniciar su desarrollo requiere necesariamente una evaluación de entrada porque es necesario para saber

qué conocimientos tiene la comunidad a la que está dirigida esa formación, adicionalmente es necesario conocer las expectativas de conocimiento de quiénes la van a recibir tal cual ha sido uno de los objetivos de este proceso de investigación, porque debe llenar las expectativas de conocimiento que tienen los receptores en este proceso.

El modelo propuesto tiene sus bases en la fundamentación teórica y legal descrita, partiendo desde la Constitución, los Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Distrital y demás normas legales que rigen el proceso.

**MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL
SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NUMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA**

Fundamentos Teóricos: Planes de Desarrollo (Nacional, Departamental y Distrital)
Fundamentos Legales: Constitución Política de Colombia, Ley 142 de 1994, Ley 1757 de 2015, Decreto 2981 de 2013



Observaciones:

ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Investigador XXXXX

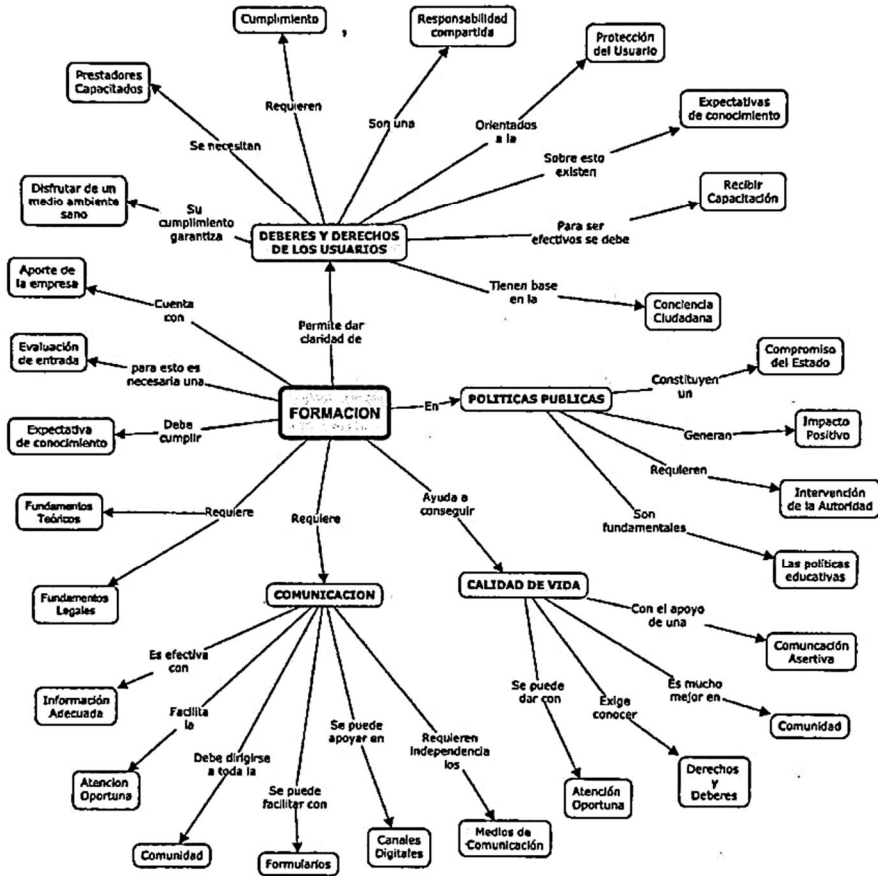
A continuación, se presentan los resultados de la socialización con los sujetos de la presente investigación.

El modelo presentado fue, en términos generales, aceptado por todos los informantes, algunos de ellos solicitaron acceso a la investigación cuando fuera posible, se resaltó la claridad del resultado.

Cada uno de los informantes revisó y finalmente procedió con la firma del documento en el que consta que le fue explicado el resultado.

Formatos de socialización firmados

MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NUMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA
 Fundamentos Teóricos: Planes de Desarrollo (Nacional, Departamental y Distrital)
 Fundamentos Legales: Constitución Política de Colombia, Ley 142 de 1994, Ley 1757 de 2015, Decreto 2881 de 2013



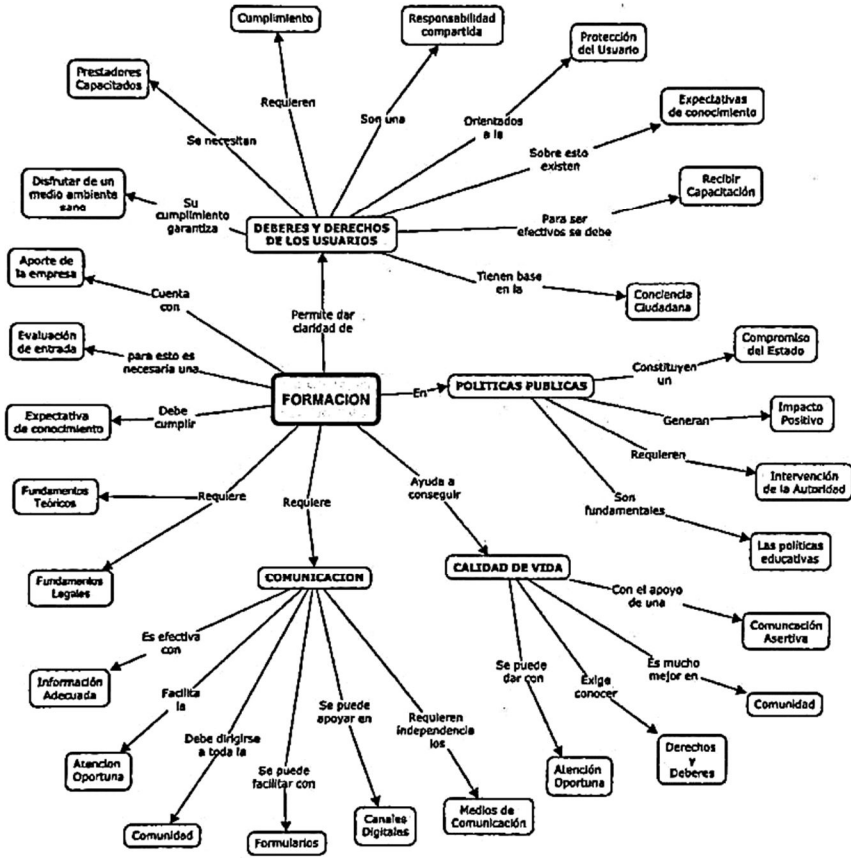
Observaciones: *Me parece muy claro*

Elena del Pilar Melendez Tapias
ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS
 Investigador

LUZ MARY AMADOR HERRERA
LUZ MARY AMADOR HERRERA
 Informante Comunidad

**MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL
SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NUMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA**

Fundamentos Teóricos: Planes de Desarrollo (Nacional, Departamental y Distrital)
Fundamentos Legales: Constitución Política de Colombia, Ley 142 de 1994, Ley 1757 de 2015, Decreto 2981 de 2013



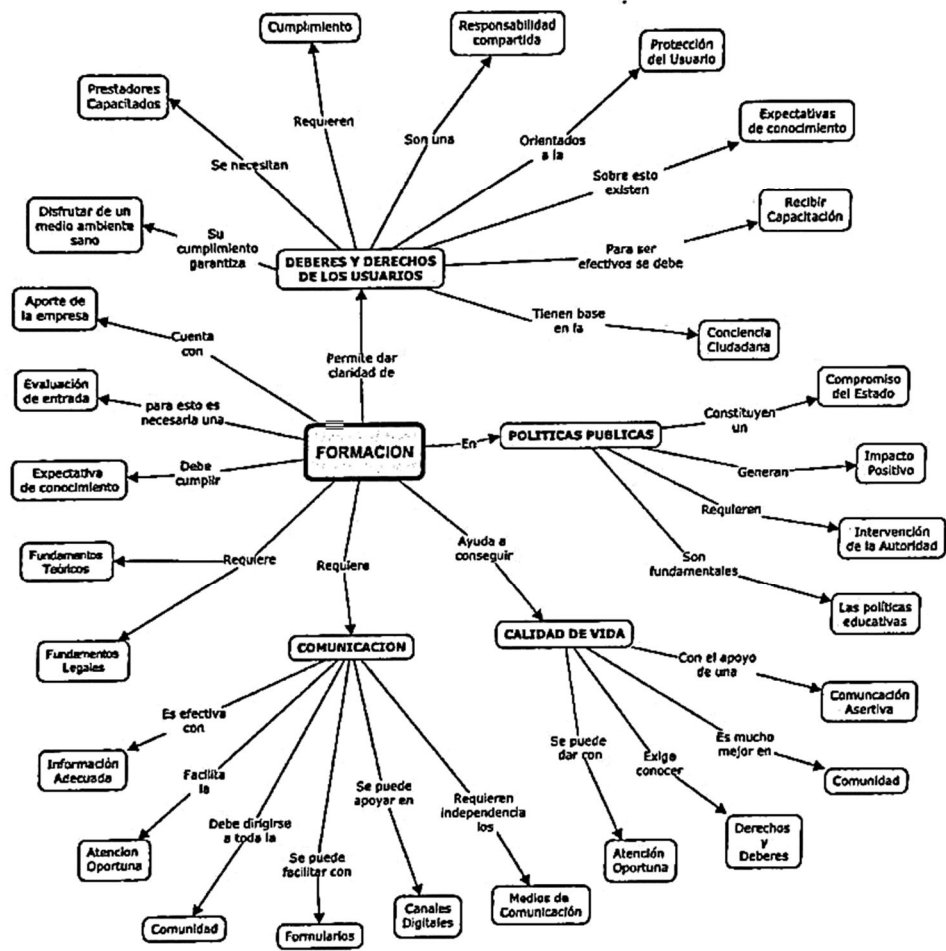
Observaciones: Tienes buen enfoque y me gustaría leer todo el documento, cuando lo tengas disponible

Elena Meléndez
ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS
Investigador

Bernardo Romero Parra
BERNARDO ROMERO PARRA
Informante Comunidad

**MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL
SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NUMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA**

Fundamentos Teóricos: Planes de Desarrollo (Nacional, Departamental y Distrital)
Fundamentos Legales: Constitución Política de Colombia, Ley 142 de 1994, Ley 1757 de 2015, Decreto 2981 de 2013



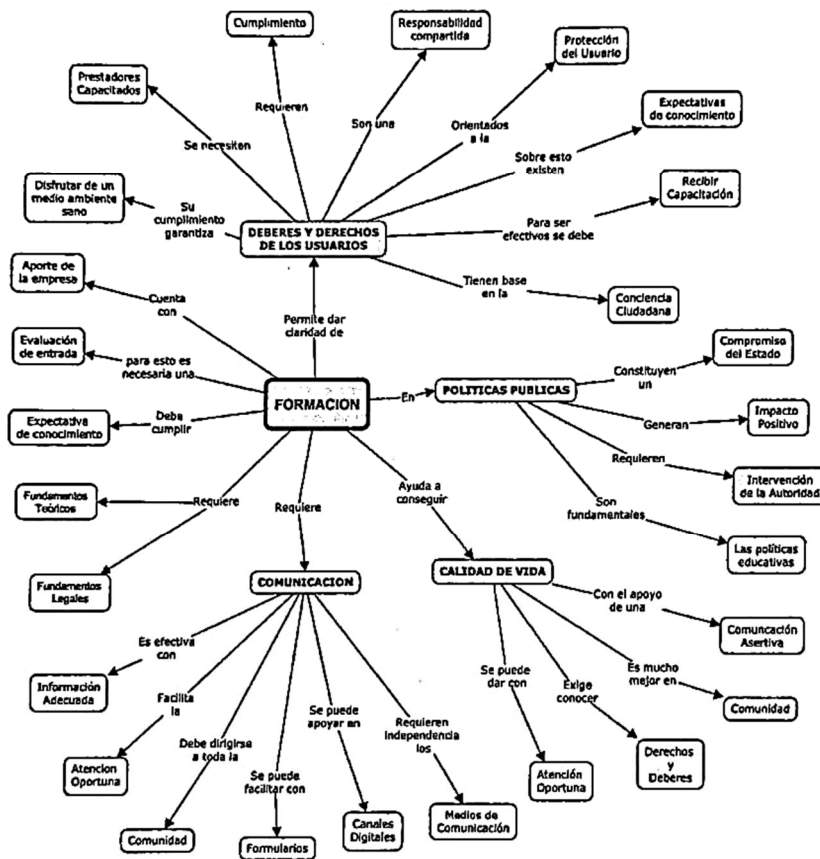
Observaciones:
me gusta y me parece claro, completo y se entiende

Elena del Pilar Melendez Tapias
ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS
 Investigador

Ramona Bello
RAMONA BELLO
 Informante Comunitaria

MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NUMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

Fundamentos Teóricos: Planes de Desarrollo (Nacional, Departamental y Distrital)
Fundamentos Legales: Constitución Política de Colombia, Ley 142 de 1994, Ley 1757 de 2015, Decreto 2681 de 2013

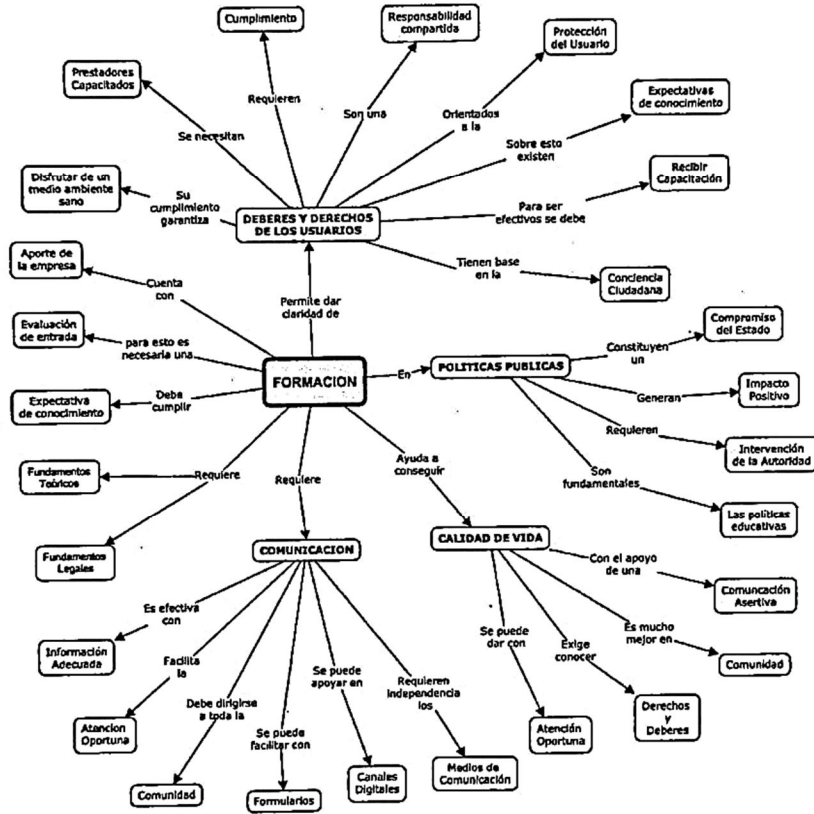


Observaciones:

Elena del Pilar Melendez Tapias
ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS
Investigador

RESERVA POR SOLICITUD DEL INFORMANTE
Informante Comunidad

**MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL
SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NUMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA**
Fundamentos Teóricos: Planes de Desarrollo (Nacional, Departamental y Distrital)
Fundamentos Legales: Constitución Política de Colombia, Ley 142 de 1994, Ley 1757 de 2015, Decreto 2981 de 2013



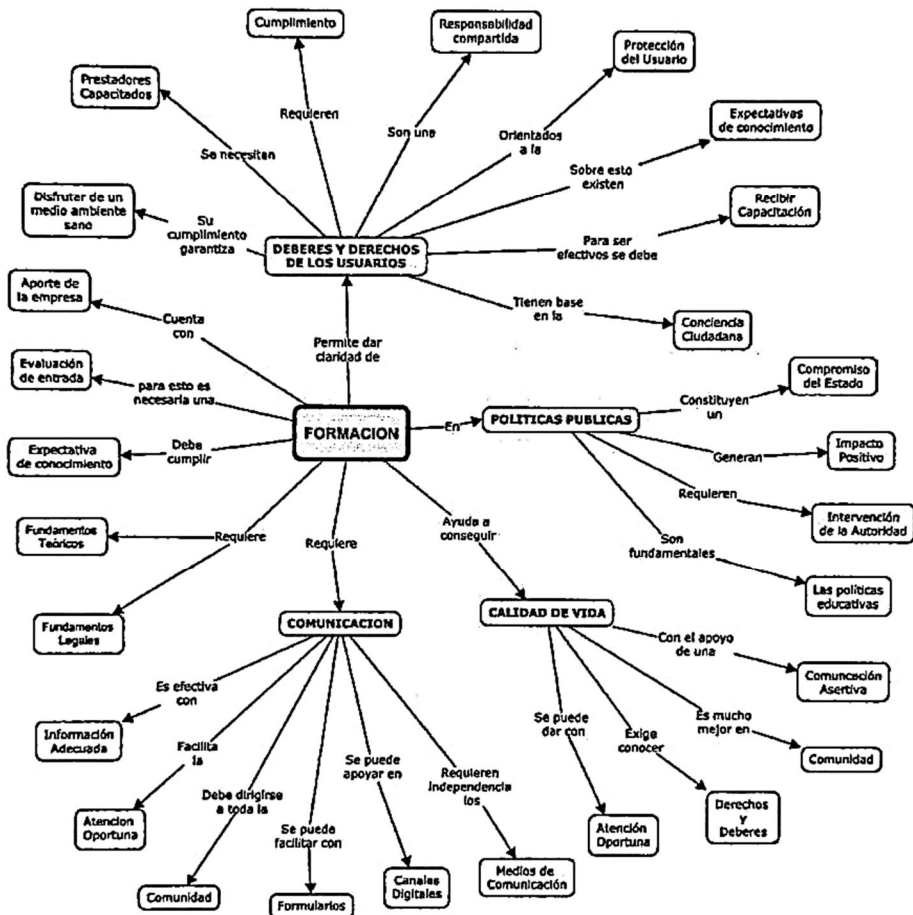
Observaciones:

Elena Melendez
ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS
Investigador

Manuel Vidal Celin
MANUEL VIDAL CELIN
Informante Comunidad

**MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL
SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NUMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA**

Fundamentos Teóricos: Planes de Desarrollo (Nacional, Departamental y Distrital)
Fundamentos Legales: Constitución Política de Colombia, Ley 142 de 1994, Ley 1757 de 2015, Decreto 2981 de 2013



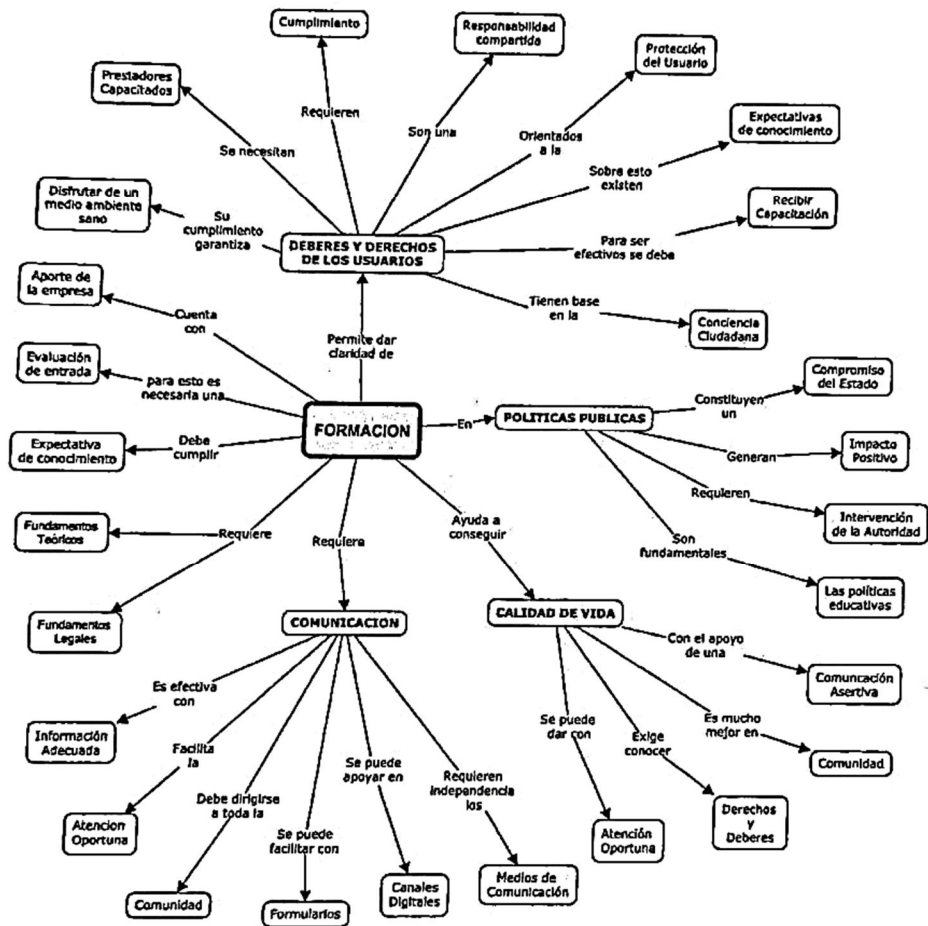
Observaciones:

Elena del Pilar Meléndez Tapias
ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS
 Investigador

Manuel Eliseo Parra Daza
MANUEL ELISEO PARRA DAZA
 Informante Empresa Prestadora de Servicio

**MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL
SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NUMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA**

Fundamentos Teóricos: Planes de Desarrollo (Nacional, Departamental y Distrital)
Fundamentos Legales: Constitución Política de Colombia, Ley 142 de 1994, Ley 1757 de 2016, Decreto 2981 de 2013

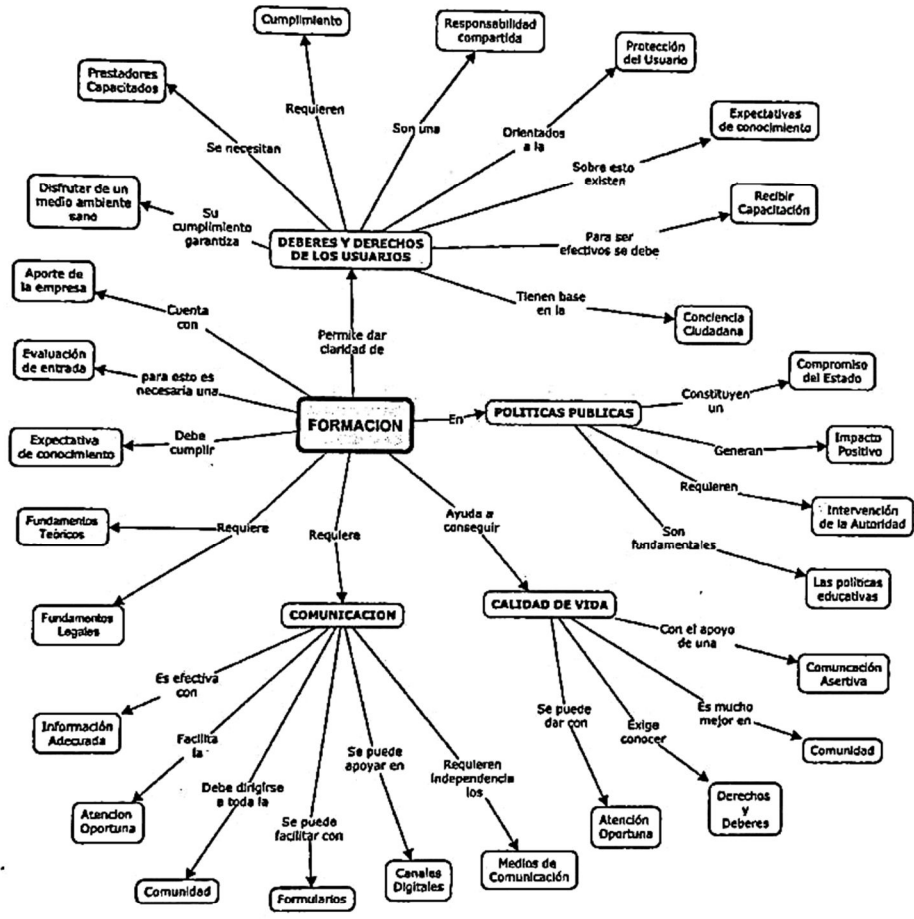


Observaciones:

Elena del Pilar Melendez Tapias
ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS
 Investigador

Roberto Ardila Gonzalez
ROBERTO ARDILA GONZALEZ
 Represente Comunal

**MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL
SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NUMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA**
Fundamentos Teóricos: Planes de Desarrollo (Nacional, Departamental y Distrital)
Fundamentos Legales: Constitución Política de Colombia, Ley 142 de 1994, Ley 1757 de 2015, Decreto 2981 de 2013



Observaciones:
GRACIAS POR TENERME EN CUENTA PARA TU PROYECTO. UN ABRAZO GRANDE

Elena Meléndez
ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS
Investigador

Rita Elvira López Orozco
RITA ELVIRA LÓPEZ OROZCO
Informante Organismo de Control

Ajustes de Acuerdo con las Impresiones de los Sujetos de Estudio

Luego de haber realizado la socialización de los hallazgos de la presente investigación, se puede señalar que de acuerdo a los resultados no hubo observaciones con relación al MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA.

Algunos de las anotaciones recibidas en el proceso de socialización se muestran en documentos con su firma y observación, se respeta la manifestación expresa de algunos informantes sobre la conservación de su anonimato, los que se presentan dieron su autorización expresa de mostrar su nombre en el texto de esta investigación

Observaciones:

GRACIAS POR TENERME EN CUENTA PARA TU PROYECTO. UN ABRAZO GRANDE


ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS
Investigador


RITA ELVIRA LÓPEZ OROZCO
Informante Organismo de Control

Observaciones: Tienes buen enfoque y me gustaría leer todo el documento, cuando lo tengas disponible


ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS
Investigador


BERNARDO ROMERO PARRA
Informante Comunidad

Observaciones: Me parece muy claro

Elena Melendez
ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS
Investigador

Luz Mary
LUZ MARY AMADOR HERRERA
Informante Comunidad

Observaciones: me gusta y me parece claro, completo y se entiende

Elena Melendez
ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS
Investigador

Ramona Bello
RAMONA BELLO
Informante Comunidad

SECCIÓN VI

HALLAZGOS

La investigación desarrollada en el presente documento planteó en principio unos objetivos, entre ellos analizar los conocimientos que tienen los usuarios de la Unidad comunera de gobierno N° 3, ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena de Indias, con relación a la prestación del servicio público de aseo, a partir las entrevistas realizadas se obtuvo información valiosa para realizar un análisis detenido de los conocimientos de los usuarios parte de este proceso de investigación pudiendo con ellos adelantar la reducción de cada uno de los temas tratados permitiendo al investigador tener la claridad requerida para plantear el modelo producto de esta investigación.

Seguidamente otro objetivo de los que guio esta investigación era analizar la percepción los usuarios de la Unidad comunera de gobierno N° 3, ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena de Indias, con relación a la prestación del servicio público de aseo, durante las entrevistas los usuarios de la Unidad comunera de gobierno N° 3, manifiestan abiertamente una percepción muy positiva con relación a la prestación del servicio público de aseo en su zona, con algunas quejas más que todo por falta de información o conocimiento.

En las entrevistas realizadas, no sólo a los usuarios sino a un funcionario público, un representante de la empresa prestadora del servicio de aseo en la zona, un representante de organismo de control y un representante comunal fue posible develar los elementos necesarios para construir un MODELO

TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA de Indias y con esta información fue posible construir el modelo que se entrega al final de esta investigación.

Con toda la información obtenida se procedió a teorizar acerca de un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA de Indias considerando que los resultados de las entrevistas y su análisis dejaron ver que los conocimientos de los usuarios son casi nulos según los interrogantes planteados, resultado que se valida con las respuestas de los responsables de la prestación del servicio y de los servidores públicos responsables de la atención de quejas y reclamos en torno al servicio.

Como resultado de investigación emergieron unos elementos necesarios para construir un modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida los cuales se muestran en la gráfica que deja ver el modelo resultante, son ellos la comunicación, los deberes y derechos de los usuarios, las políticas públicas, la formación que se espera y el significado mismo de calidad de vida que cada uno tiene siendo éste un término tan subjetivo.

El modelo teórico de formación ciudadana propuesto tiene en cuenta todos y cada uno de los elementos, temas centrales o categorías resultantes del trabajo de investigación basado en fundamentos teóricos y legales que permiten abordar cada línea de acción que permita avanzar hacia la tan anhelada calidad de vida de los habitantes de la zona y el cumplimiento de los deberes y obligaciones de cada sujeto participante en el proceso.

También contempla lo indicado en la Agenda 2030 dentro de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible considerando la visión futura de ellos y en lo que respecta a esta investigación toma en consideración el ODS que apunta a lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles,

como también el que plantea Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. Cada uno de estos objetivos plantea la educación como un elemento necesario para la superación de la pobreza y lo inadecuado del crecimiento de la población sin considerar que no crece de igual forma las herramientas para la eficiente prestación de los servicios públicos.

El Estado debe tener la coherencia necesaria para comenzar con procesos formativos tan básicos que son parte de la vida diaria, en el entorno en que habitan los niños que serán en el futuro cercanos los ciudadanos que estarán al frente de esta sociedad, educándolos podemos esperar, verdaderamente que cada ODS planteado para el 2030 tenga éxito.

En conclusión, el presente trabajo de investigación recoge la visión que cada interviniente el proceso de prestación del servicio, de los aciertos y desaciertos en lo que respecta al servicio de aseo, considerando en muchos casos que la culpa de los desaciertos es de los otros.

El Estado como garante de la eficiente prestación de los servicios públicos, por mando constitucional posee las herramientas para determinar la obligatoriedad de procesos formativos tendientes a educar a los ciudadanos tanto en sus derechos como en sus obligaciones. Frente al servicio público de aseo cada uno de sus intervinientes tiene responsabilidades claras, la ley las determina, pero la falta de conocimiento o la evasión de sus obligaciones, en algunos casos, contribuya a un servicio público desmejorado, a unas necesidades insatisfechas y a una cadena de servicio interrumpida y generando quejas, procesos legales y detrimento de la calidad de vida de los usuarios.

REFERENCIAS

- Alvarado, S. y Carreño, M (2007). La formación ciudadana: una estrategia para la construcción de justicia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, vol. 5, núm. 1, enero-junio, 2007.
- Andréu, J. (s.f). Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada. Disponible: <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Andreu.-analisis-de-contenido.-34-pags-pdf.pdf>. [Consulta: 2021, octubre29]
- Araque, L. (2018). Los servicios públicos domiciliarios desde la perspectiva de los derechos fundamentales. *Revista Diálogos de Derecho y Política*. Disponible: www.udea.edu.co/revistadiálogos. Consulta: 2023, Abril 29]
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 35, núm. 2, 2003, pp. 161-164 Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Disponible: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80535203>. [Consulta: 2022, noviembre 20]
- Benjumea, D., Galvis, J.D. y Orrego Noreña. J. F. (2018). Formación ciudadana. Sentido que le dan los docentes en una institución educativa de la ciudad de Manizales. *Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 11, II época, enero-junio.
- Betancourt, M. y Ramirez, C. (2008) Política Pública Territorial del Programa Administración Pública Territorial de la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP. Disponible: <https://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/2-Politica-Publica-Territorial.pdf>. [Consulta: 2022, Noviembre 26]
- Carvajal, A. (2002). Teorías y modelos: formas de representación de la realidad. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/166/16612103.pdf>. [Consulta: 2021, Mayo 8]
- Castillo, E. Y Vásquez, M. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa *Colombia Médica*, vol. 34, núm. 3, 2003, pp. 164-167 Universidad del Valle Cali, Colombia Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28334309>. [Consulta: 2021, agosto 31]

- Chunga, E. (2018). Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay. Disponible <https://repositorio.unjfc.edu.pe/handle/20.500.14067/2152>. [Consulta: 2022, agosto 18]
- Coello, L. (2020). Efectividad de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en la legislación ecuatoriana. Quito, 2020, 71 p. Tesis (Maestría en Derecho de la Empresa). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Derecho Disponible <http://hdl.handle.net/10644/7463>. [Consulta: 2021, agosto 18]
- Código Civil Nacional de Colombia (Ley 84 de 1873) publicada por la Imprenta de Gaitán en el año 1873. Disponible: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_civil.html [Consulta: 2021, agosto 18]
- Constitución Política de la República de Colombia, Segunda edición corregida Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991. Disponible: <https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>. [Consulta: 2021, agosto 18]
- Decreto 1077 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. Disponible: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77216>. [Consulta: 2021, octubre 29]
- Decreto 2981 de 2013. Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo. Disponible: <https://minvivienda.gov.co/sites/default/files/normativa/2981%20-%202013.pdf>. [Consulta: 2021, diciembre 12]
- De las Casas, J. (2020) Cómo ha cambiado la comunicación entre empresas y consumidores. Disponible: <https://www.expansion.com/economia/2020/12/17/5fda76ed468aeb4f638b45ef.html>. [Consulta: 2022, noviembre 20]
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre Aprobada en la Novena Conferencia Internacional Americana Bogotá, Colombia, 1948. Disponible: https://www.oas.org/dil/esp/declaraci%C3%B3n_americana_de_los_derechos_y_deberes_del_hombre_1948.pdf. [Consulta: 2022, noviembre 20]
- Departamento Nacional de Planeación <https://www.dnp.gov.co/DNPN/Paginas/Plan-Nacional-de-Desarrollo.aspx>

Diálogo multi-actor del sector Agua, Saneamiento e Higiene en Colombia: Del análisis de la respuesta hacia aprendizajes para la resiliencia del sector
Disponible:

<https://www.unicef.org/colombia/media/7886/file/Di%C3%A1logo%20multi-actor%20del%20sector%20agua,%20saneamiento%20e%20higiene%20en%20Colombia.pdf>. [Consulta: 2022, agosto 14]

Duque, H. y Aristizábal, E. (2019) Análisis fenomenológico interpretativo. Una guía metodológica para su uso en la investigación cualitativa en psicología. [Documento en línea]. Disponible: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/pe/article/view/2956>. [Consulta: 2021, agosto 31]

Enciclopedia Cubana en línea. Disponible: https://www.ecured.cu/Formaci%C3%B3n_ciudadana#Formaci%C3%B3n_ciudadana. [Consulta: 2021, mayo 8]

Fernández, F. (2002) El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación Revista de Ciencias Sociales (Cr), vol. II, núm. 96, junio, 2002 Universidad de Costa Rica. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/153/15309604.pdf>. [Consulta: 2021, octubre 29]

Ferry, Gilles,. (2004) Pedagogía de la Formación. 1º ed. Bs. As.: Ediciones Educativas. Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico. Disponible: https://www.academia.edu/38962933/Acerca_del_concepto_de_formaci%C3%B3n. [Consulta: 2022, Noviembre 23]

Fuentes, L. (2010). El concepto de ciudadanía en internet. Publicación en línea. Revista electrónica de recursos en internet sobre geografía y ciencias sociales. Disponible: <http://www.ub.edu/geocrit/ aracne/aracne-139.htm>. [Consulta: 2021, agosto 18]

Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Revista en línea. Propósitos y Representaciones. Disponible: <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>. [Consulta: 2021, agosto 18]

Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y Representaciones, 7(1), 201-229. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>.

Gadamer, Han G. (1993). *Verdad y Método I. Fundamentos de una hermenéutica*. Salamanca: Ediciones Sígueme. Disponible: http://medicinayarte.com/img/gadamer-verdad_y_metodo_ii.pdf[Consulta: 2021, octubre 29]

- Gaviria, R. y Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-diciembre, 2020, Volumen 4, Número 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151 p. 1241
- Glaser y Strauss (1967). *The Discovery of Grounded Temo: Strategies for qualitative Research*. Chicago: Aldine.
- Gestión de residuos en la UE: hechos y cifras (Infografía), Disponible: <https://www.europarl.europa.eu/news/es/headlines/society/20180328STO00751/gestion-de-residuos-en-la-ue-hechos-y-cifras-infografia>. [Consulta: 2022, agosto 14]
- González, F. (2008) Apuntes para una crítica pentadimensional de la investigación socioeducativa *Revista Educação em Questão*, vol. 32, núm. 18, mayo-agosto, 2008, pp. 40-78 Universidad e Federal do Rio Grande do Norte Natal, Brasil. Disponible: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563959964002>. [Consulta: 2021, octubre 29]
- Guía para la formulación e implementación de políticas públicas del Distrito Capital (2022). Disponible: https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/guia_formulacion_implementacion_politicas_publicas.pdf. [Consulta: 2021, Noviembre26]
- Gurdián, A. (2007). *El paradigma cualitativo en la investigación Socio-Educativa*. Costa Rica: CECC-AECI. Disponible: <https://web.ua.es/en/ice/documentos/recursos/materiales/el-paradigma-cualitativo-en-la-investigacion-socio-educativa.pdf>[Consulta: 2021, octubre 29]
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de Investigación* 5ta. ed. México: McGraw Hill. Disponible: <http://www.FreeLibros.com>
- Jerez, W., Borja, E. y D'Armas, M. (2018), Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador, *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, vol. VI, núm. 21, pp. 7-26, 2018. Universidad de Carabobo. Disponible: <https://www.redalyc.org/journal/2150/215058535002/html/>. [Consulta: 2023, abril 18]

Legislación relativa al medio ambiente en Alemania, Disponible:<https://www.pinsentmasons.com/es-es/out-law/guia/environmental-law-in-germany>. [Consulta: 2022, agosto 14]

Ley de Servicios Públicos en Colombia, Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 41.433 de 11 de julio de 1994. Colombia

Ley 743 de 2002. Por la cual se desarrolla el artículo 38 Constitución Política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal. Diario Oficial No. 51.892 de 18 de diciembre de 2021

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Diario Oficial No. 49.565 de 6 de julio de 2015

Ley 1955 de 2019 Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad. Disponible: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Ley1955-PlanNacionaldeDesarrollo-pacto-por-colombia-pacto-por-la-equidad.pdf> [Consulta: 2022, Diciembre 12]

Ley 2166 de 2021, Por la cual se deroga la Ley 743 de 2002, se desarrolla el Artículo 38 de la Constitución Política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal y se establecen lineamientos para la formulación e implementación de la política pública de los organismos de acción comunal y de sus afiliados, y se dictan otras disposiciones, consultada en línea. Disponible: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=184758#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,y%20con%20los%20particulares%2C%20as%3AD. [Consulta: 2022, octubre 2]

Martínez, S. y López, M. (2021) La formación encuadres de un concepto, distintas miradas de un mismo fin. Rev. Mendive [online]. 2021, vol.19, n.4 [citado 2022-11-27], pp.1376-1387. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962021000401376&lng=es&nrm=iso>. Epub 10-Dic-2021. ISSN 1815-7696.[Consulta: 2022, Noviembre 26]

Martínez Miguélez, Miguel. Ciencia v arte en la metodología-cualitativa(2004). México: Trillas.

Martínez, W. (2008) Marco jurídico-práctico de la investigación de delitos contra la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Estud. Socio-Juríd., Bogotá (Colombia), 10(2): 197-253, julio-diciembre de 2008. [Documento en línea]. Disponible:

- <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/sociojuridicos/article/view/367/311>. [Consulta: 2021, agosto 14]
- Matias, S. (2014). Los servicios públicos como derechos fundamentales. *Revista Derecho y Realidad*. [Documento en línea]. Disponible: https://revistas.uptc.edu.co/index.php/derecho_realidad/article/download/4544/4242/0. [Consulta: 2021, agosto 16]
- Mehrotra, Santosh, JanVandermoortele and Enrique Delamonica (2000), “¿Servicios básicos para todos? El gasto público y la dimensión social de la pobreza”, Publicaciones Innocenti. Florencia: Centro de Investigaciones Innocenti de UNICEF. [Documento en línea]. Disponible: <https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/basics.pdf>. [Consulta: 2022, julio 18]
- Ministerio de Educación Nacional. Política Pública de Recursos Educativos. Disponible: <https://www.mineducacion.gov.co/portal/Preescolar-basica-y-media/Proyectos-Cobertura/411089:Politica-Publica-de-Recursos-Educativos>. [Consulta: 2023, Abril 27]
- Montes, C. (2020) Servicios Públicos y Medio Ambiente, [Documento en línea]. Disponible: <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/068fe5f1-b568-49b9-9016-38fdeb66e1eb/content>. [Consulta: 2023, Abril26]
- Ordóñez, H. y Trellez, d. (2019) Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXV, núm. 4, 2019, Universidad del Zulia. [Documento en línea]. Disponible: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28062322013/html/index.html>. [Consulta: 2021, marzo 14]
- Organización de las Naciones Unidas. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Disponible: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/> [Consulta: 2023, Abril29]
- Pacto por Colombia, pacto por la equidad Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: Retos, estrategias y metas. Disponible: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/PND-Resumen-2018-2022.pdf>. [Consulta: 2022, Diciembre 12]
- Pérez Serrano, G. (1994). Investigación cualitativa retos e interroga Disponible: https://concreactraul.weebly.com/uploads/2/2/9/5/22958232/investigacin_cualitativa.pdf. [Consulta: 2023, Mayo7]

Parra-Penagos, C. & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Revista de investigación. Desarrollo e innovación*, 6(2), 131-143. Disponible: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>. [Consulta: 2022, octubre 30]

Plan Nacional Decenal de Educación 2016-2026, Ministerio de Educación Nacional. [Documento en línea]. Disponible: <https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Plan-Nacional-Decenal-de-Educacion-2016-2026/>. [Consulta: 2023, Abril 13]

Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: Pacto por Colombia, pacto por la equidad, Departamento Nacional de Planeación, 2019. [Documento en línea]. Disponible: <https://www.dnp.gov.co/DNPN/Paginas/Plan-Nacional-de-Desarrollo.aspx>. [Consulta: 2022, Julio16]

Plan de Desarrollo Departamento de Bolívar, Bolívar Primero 2020-2023, [Documento en línea]. Disponible: <https://www.obsgestioneducativa.com/download/plan-de-desarrollo-departamental-bolivar-2020-2023/>. [Consulta: 2022, Julio16]

Plan de Desarrollo Cartagena de Indias, Salvemos Juntos a Cartagena2020 – 2023, [Documento en línea]. Disponible: <http://concejodistritaldecartagena.gov.co/plan-de-desarrollo-2020-2023/>. [Consulta: 2022, Julio16]

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Cartagena de Indias. Disponible: <https://www.cartagena.gov.co/sites/default/files/transparencia/documentos/2022-07/Documento%20PGIRS%20actualizado.pdf> [Consulta: 2022, diciembre 17]

Plata, E. (2010). Participación ciudadana y control social: los servicios públicos domiciliarios en Bucaramanga (Col.). [Documento en línea]. Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5978988.pdf>. [Consulta: 2021, abril 2]

Resolución 0754 de 2014, Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Disponible: <https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/2020-08/resolucion-754-de-2014.pdf>. [Consulta: 2022, diciembre 16]

Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico Cuicuilco, vol. 18, núm. 52, septiembre-diciembre, 2011, pp. 39-49 Escuela Nacional de Antropología e Historia Distrito Federal, México Disponible en:

- <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35124304004>. [Consulta: 2021, agosto 30]
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1999). Metodología de la investigación cualitativa. Documento en línea. Disponible en: http://www.catedranaranja.com.ar/taller5/notas_T5/metodologia_investig_c ap.3.pdf. [Consulta: 2021, agosto 30]
- Rodríguez, Y. (s.f). La hermenéutica aplicada a la interpretación del texto. El uso de la técnica del análisis de contenido. Disponible: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/a2n20/2-20-8.pdf>. [Consulta: 2021, octubre30]
- Salinas, P. (2012). Metodología de la Investigación Científica. Documento en línea. Disponible en: https://www.academia.edu/31926047/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_CIENT%C3%8DFICA?bulkDownload=thisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover_page [Consulta: 2021, octubre30]
- Torres, C. (2021) El diseño de servicios públicos: la experiencia del ciudadano como usuario de servicios. Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Disponible en: <https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/cdc/article/view/4571/6358>[Consulta: 2023, Abril 29)
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (2016). 5ª Edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Uriarte, J. (2020). Comunicación. Humanidades.com. Última edición: 13 de febrero de 2020. Disponible en: <https://humanidades.com/comunicacion/>. Consultado: 03 de noviembre de 2022.Fuente: <https://humanidades.com/comunicacion/#ixzz7ILEHsGep>
- Urzúa, A. y Caqueo-Urizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. Revista Terapia psicológica 2012, Vol. 30, N°1, 61-71. Documento en línea. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>. [Consulta: 2022, octubre 22)
- Vargas, C. (2007) Análisis de las Políticas Públicas Perspectivas, núm. 19, enero-junio, 2007, pp. 127-136. Universidad Católica Boliviana San PabloCochabamba, Bolivia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942453011>. [Consulta: 2022, noviembre 27

- Velásquez Gavilanes, R. (2010). Hacia una nueva definición del concepto “política pública”. *Desafíos*, 20, 149-187. Recuperado a partir de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/desafios/article/view/433>. [Consulta: 2021, Septiembre 1]
- Vernant. Jean-Pierre. (2003) *Mito y sociedad en la Grecia antigua*. España: Siglo veintiuno de España editores, S.A. Disponible: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4311823/mod_resource/content/1/Vernant-J-P-Mito-y-Sociedad-en-La-Grecia-Antigua.pdf [Consulta: 2021, septiembre 1]
- Villegas,F., Alderrama, C. y Suárez, W. (2019). Modelo de formación integral y sus principios orientadores: caso Universidad de Antofagasta Utopía y Praxis Latinoamericana, vol. 24, núm. Esp.4, pp. 75-88, 2019 Universidad del Zulia [Documento en línea]. Disponible: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27961579007/html>. [Consulta: 2021, marzo 12]
- Villegas, L. (2008) *Formación: apuntes para su comprensión en la docencia universitaria*. [Documento en línea]. Disponible: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev123COL3.pdf>. [Consulta: 2021, agosto 12]
- Westreicher, G. (2020). *Calidad de vida*. Economipedia.com [Documento en línea]. Disponible: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-de-vida.html>. [Consulta: 2021, marzo 12]

ANEXOS

Anexo A-1 Guion de entrevista habitante de la comunidad

ENTREVISTA HABITANTES DE LA COMUNIDAD / REPRESENTANTES COMUNALES

No. De Entrevista:

Nombre del Entrevistado: _____

No. Celular: _____

Muy buenos días, agradezco mucho su colaboración en este proceso que espero sea de gran aporte para la Ciudad, adelanto un trabajo de tesis doctoral cuyo objetivo de Investigación es: Generar un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA.

No se trata de una evaluación, es para establecer con certeza lo que cada uno conoce sobre el tema y a partir de allí proponer alternativas para generar un modelo de educación ciudadana, se puedan disipar las dudas o aportar lo que cada uno debe conocer del tema propuesto.

Con esta entrevista buscamos conocer su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de calidad.

Tiene total libertad de responder o solicitar la suspensión en el momento que lo desee. Su nombre no será publicado en desarrollo de la investigación ni el resultado de ésta a menos que usted manifieste su deseo de aparecer en el listado general de colaboradores.

DESARROLLO

- 1.- ¿Qué información tiene sobre la prestación del servicio público de aseo?
- 2.- ¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento sobre la normativa que regula la prestación del servicio público de aseo?
- 3.- ¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento para estar al tanto sobre los procedimientos que regula la prestación del servicio público de aseo?
- 4.- ¿Conoce los derechos y deberes de los usuarios del servicio de aseo?
Explique

5.- ¿Cuáles son los conocimientos que deben tener los ciudadanos sobre el servicio del aseo?

6.- ¿Conoce las herramientas para tramitar ante los organismos gubernamentales sus quejas por la prestación del servicio de aseo? ¿Podría explicármelas?

7.- ¿Conoce los organismos de control para solicitar apoyo en la solución de sus quejas por la prestación del servicio de aseo y las funciones que cumplen?

8.- ¿Conoce las herramientas para tramitar ante la empresa prestadora de servicio de aseo sus quejas por el servicio? ¿Podría explicarlas?

9.- ¿Considera que los ciudadanos de la unidad comunera de gobierno N° 3 ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena deben tener una formación sobre el servicio público de aseo? Explique.

10.- ¿Cómo ha sido atendido en el servicio público de aseo y si realmente le han solucionado su petición como ciudadano?

11.- ¿Sabe a quién acudir ante una petición, queja o reclamo por la prestación del servicio de aseo?

12.- ¿Ha sentido la necesidad de acudir a un organismo superior sobre el servicio público de aseo, para que sus inquietudes sean resueltas?

13.- ¿Conoce algún documento, folleto, infografía que le explique sus deberes y derechos para exigir, recibir y reclamar la calidad de la prestación del servicio público de aseo?

14.- ¿Qué significado tiene para usted calidad de vida?

15.- ¿Cuál es la relación que puede existir entre calidad y un buen servicio de aseo?

16.- ¿Cuáles serían las características de un servicio público de aseo que contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?

Agradecemos su colaboración, es muy valioso contar con la información que nos ha suministrado para el trabajo de investigación que se adelanta. Una vez finalice, si así lo autoriza, enviaremos a su correo electrónico los resultados obtenidos para su conocimiento y verificación.

Autorizo:

Sí

No

Anexo A-2 Guion de entrevista funcionario público

ENTREVISTA FUNCIONARIO PÚBLICO

No. De Entrevista:

Nombre del Entrevistado: _____

No. Celular: _____

Cargo Actual: _____ Tiempo Servidor Público: _____

Muy buenos días, agradezco mucho su colaboración en este proceso que espero sea de gran aporte para la Ciudad, adelanto un trabajo de tesis doctoral cuyo objetivo de Investigación es: Generar un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

No se trata de una evaluación, es para establecer con certeza lo que cada uno conoce sobre el tema y a partir de allí proponer alternativas para generar un modelo de educación ciudadana, se puedan disipar las dudas o aportar lo que cada uno debe conocer del tema propuesto.

Con esta entrevista buscamos conocer su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de calidad.

Tiene total libertad de responder o solicitar la suspensión en el momento que lo desee. Su nombre no será publicado en desarrollo de la investigación ni el resultado de ésta a menos que usted manifieste su deseo de aparecer en el listado general de colaboradores.

DESARROLLO

1.- ¿Cómo considera usted que los organismos gubernamentales pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través del servicio de aseo?

2.- ¿Considera usted que los ciudadanos hacen uso adecuado de los mecanismos de participación en procura de mejorar la prestación del servicio de aseo en la ciudad de Cartagena?

3.- ¿En las comunicaciones recibidas de parte de los ciudadanos relacionadas con el servicio público de aseo en la ciudad de Cartagena se evidencian los conocimientos de sus deberes y obligaciones en la prestación de este servicio?

4.- ¿Ante las acciones que emprenden como Organismo Gubernamental / Empresa prestadora del servicio, considera que existe la debida recepción por

parte de los ciudadanos de la unidad comunera de Gobierno No. 3 de la Localidad 1 de la Ciudad de Cartagena?

5.- ¿Considera importante una formación ciudadana orientada al servicio público de aseo para mejorar la calidad de vida?

6.- ¿Cuáles son las competencias de formación ciudadana relacionadas con el servicio de aseo?

6.- ¿Qué aporte daría para un modelo de formación ciudadana para la mejora de la prestación del servicio público de aseo para la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

7.- ¿Cuáles serían las estrategias de formación ciudadana sobre el servicio público del aseo para mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

8.- ¿Cuáles serían los valores sociales a incorporar en un modelo de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No. 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

9.- ¿Cómo debería ser la formación ciudadana sobre el servicio público del aseo para mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

10.- ¿Cómo organismos gubernamentales / empresa prestadora del servicio de aseo, cuáles estrategias emplean para propiciar la participación ciudadana en relación con el servicio público de aseo que ayude a mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

11.- ¿Qué significado tiene para usted calidad de vida?

12.- ¿Cuál es su concepción sobre la formación ciudadana?

Agradecemos su colaboración, es muy valioso contar con la información que nos ha suministrado para el trabajo de investigación que se adelanta. Una vez finalice, si así lo autoriza, enviaremos a su correo electrónico los resultados obtenidos para su conocimiento y verificación.

Autorizo:

Sí

No

**Anexo A-3 Guion de entrevista representante de la empresa
prestadora del servicio**

ENTREVISTA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO

No. De Entrevista:

Nombre del Entrevistado: _____

No. Celular: _____

Muy buenos días, agradezco mucho su colaboración en este proceso que espero sea de gran aporte para la Ciudad, adelanto un trabajo de tesis doctoral cuyo objetivo de Investigación es: Generar un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

No se trata de una evaluación, es para establecer con certeza lo que cada uno conoce sobre el tema y a partir de allí proponer alternativas para generar un modelo de educación ciudadana, se puedan disipar las dudas o aportar lo que cada uno debe conocer del tema propuesto.

Con esta entrevista buscamos conocer su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de calidad.

Tiene total libertad de responder o solicitar la suspensión en el momento que lo desee. Su nombre no será publicado en desarrollo de la investigación ni el resultado de ésta a menos que usted manifieste su deseo de aparecer en el listado general de colaboradores.

DESARROLLO

1. ¿Cómo considera usted que los organismos gubernamentales pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través del servicio de aseo?

2. ¿Considera usted que los ciudadanos hacen uso adecuado de los mecanismos de participación en procura de mejorar la prestación del servicio de aseo en la ciudad de Cartagena?

3. ¿En las comunicaciones recibidas de parte de los ciudadanos relacionadas con el servicio público de aseo en la ciudad de Cartagena se evidencian los conocimientos de sus deberes y obligaciones en la prestación de este servicio?

4. ¿Ante las acciones que emprenden como Empresa prestadora del servicio, considera que existe la debida recepción por parte de los ciudadanos

de la unidad comunera de Gobierno No. 3 de la Localidad 1 de la Ciudad de Cartagena?

5. ¿Considera importante una formación ciudadana orientada al servicio público de aseo para mejorar la calidad de vida?

6. ¿Cuáles son las competencias de formación ciudadana relacionadas con el servicio de aseo?

7. ¿Qué aporte daría para un modelo de formación ciudadana para la mejora de la prestación del servicio público de aseo para la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

8. ¿Cuáles serían las estrategias de formación ciudadana sobre el servicio público del aseo para mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

9. ¿Cuáles serían los valores sociales a incorporar en un modelo de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No? 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

10. ¿Cómo debería ser la formación ciudadana sobre el servicio público del aseo para mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

11. ¿Cómo empresa prestadora del servicio de aseo, cuáles estrategias emplean para propiciar la participación ciudadana en relación con el servicio público de aseo que ayude a mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

12. ¿Qué significado tiene para usted calidad de vida?

13. ¿Cuál es su concepción sobre la formación ciudadana?

Agradecemos su colaboración, es muy valioso contar con la información que nos ha suministrado para el trabajo de investigación que se adelanta. Una vez finalice, si así lo autoriza, enviaremos a su correo electrónico los resultados obtenidos para su conocimiento y verificación.

Autorizo: Sí No

Anexo A-4 Guion de entrevista representante organismo de control

ENTREVISTA REPRESENTANTE ORGANISMO DE CONTROL

No. De Entrevista:

Nombre del Entrevistado: _____

No. Celular: _____

Muy buenos días, agradezco mucho su colaboración en este proceso que espero sea de gran aporte para la Ciudad, adelanto un trabajo de tesis doctoral cuyo objetivo de Investigación es: Generar un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

No se trata de una evaluación, es para establecer con certeza lo que cada uno conoce sobre el tema y a partir de allí proponer alternativas para generar un modelo de educación ciudadana, se puedan disipar las dudas o aportar lo que cada uno debe conocer del tema propuesto.

Con esta entrevista buscamos conocer su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de calidad.

Tiene total libertad de responder o solicitar la suspensión en el momento que lo desee. Su nombre no será publicado en desarrollo de la investigación ni el resultado de ésta a menos que usted manifieste su deseo de aparecer en el listado general de colaboradores.

DESARROLLO

1. Describa las estrategias que ha venido implementando la Superintendencia de Servicios Públicos en cuanto a la formación de los ciudadanos sobre el servicio público de acero y las normas y procedimientos que regulan en la ciudad de Cartagena

2. ¿Cuáles son los mecanismos de divulgación que usted sabe que hayan empleado por la Superintendencia de los servicios públicos para poner en conocimiento de los ciudadanos estrategias de formación para ese servicio público y y las normas y procedimientos que regulan en Cartagena?

3. ¿Cómo realizan seguimiento para evaluar, la eficacia de las estrategias que ha venido implementando la Superintendencia en cuanto a la formación

de los ciudadanos y procedimientos que la regulan en la ciudad de Cartagena e igual ha comentado que no ha conocido las estrategias, pero de pronto como no hay estrategias implementadas de pronto las que usted sugiera para evaluar?

4. ¿Considera importante una formación ciudadana orientada al servicio público de aseo para mejorar la calidad de vida?

5. ¿Qué aporte daría usted para un modelo de formación ciudadana para una mejor en la prestación de servicio público de aseo para la unidad comunera de gobierno No? 3 ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena?

6. ¿Cuáles serían las estrategias de formación ciudadana sobre el servicio público de aseo para mejorar la calidad de vida en la unidad comunera de gobierno número tres ubicada en la localidad uno de la Alcaldía de Cartagena?

7. ¿Cuáles serían los valores sociales a incorporar en un modelo de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera del gobierno número tres ubicada en la localidad uno de la ciudad de Cartagena?

8. ¿Cómo debería ser la formación ciudadana sobre el servicio público de aseo para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno número tres ubicada en la localidad uno de la ciudad de Cartagena?

9. ¿Como organismo gubernamental cuáles estrategias emplean para propiciar la participación ciudadana en relación con el servicio público de aseo?

10. ¿Cuál es su concepción sobre la formación ciudadana?

11. ¿Finalmente, qué significado tiene para usted calidad de vida calidad de vida?

Le agradezco mucho su tiempo el espacio que ha dedicado a esto y le estaré informando los resultados de la investigación mil gracias.

Agradecemos su colaboración, es muy valioso contar con la información que nos ha suministrado para el trabajo de investigación que se adelanta. Una vez finalice, si así lo autoriza, enviaremos a su correo electrónico los resultados obtenidos para su conocimiento y verificación.

Autorizo: Sí No

Anexo A-5 Guion de entrevista representante comunal

ENTREVISTA REPRESENTANTE COMUNAL

No. De Entrevista:

Nombre del Entrevistado: _____

No. Celular: _____

Muy buenos días, agradezco mucho su colaboración en este proceso que espero sea de gran aporte para la Ciudad, adelanto un trabajo de tesis doctoral cuyo objetivo de Investigación es: Generar un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

No se trata de una evaluación, es para establecer con certeza lo que cada uno conoce sobre el tema y a partir de allí proponer alternativas para generar un modelo de educación ciudadana, se puedan disipar las dudas o aportar lo que cada uno debe conocer del tema propuesto.

Con esta entrevista buscamos conocer su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de calidad.

Tiene total libertad de responder o solicitar la suspensión en el momento que lo desee. Su nombre no será publicado en desarrollo de la investigación ni el resultado de ésta a menos que usted manifieste su deseo de aparecer en el listado general de colaboradores.

DESARROLLO

1. ¿qué información tiene sobre la prestación del servicio público de aseo.?
2. ¿Cree usted que la esas, esas falencias, ¿se evidencian de qué manera?
3. ¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento sobre la normativa que regula la prestación de servicio público de aseo?
4. ¿Qué cree usted que debe conocer de la normativa que regula el tema la prestación del servicio público de aseo?
5. ¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento para estar al tanto sobre los ¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento para estar al tanto sobre los procedimientos que regulan la prestación del servicio público de aseo?

Procedimientos, ahora estamos hablando de procedimientos, antes era conocimiento de la normativa, ahora cómo hacerla efectiva, procedimientos que hay establecidos para hacer efectivos esos derechos que usted tenga o para gestionar una queja.

6. ¿conoce los derechos y los deberes de los usuarios de servicio de aseo?

7. ¿Cuáles son los conocimientos que usted considera deben tener los ciudadanos sobre el servicio de aseo?

8. ¿conoce las herramientas para tramitar ante los organismos gubernamentales sus quejas por la prestación de servicio de aseo?

9. ¿Conoce los organismos de control para solicitar apoyo en la solución de sus quejas por la prestación del servicio de aseo y las funciones que ellos cumplen?

10. ¿conoce de las herramientas para tramitar ante la empresa prestadora del servicio de aseo sus quejas por el servicio?

11. ¿considera que los ciudadanos de la unidad comunidad de gobierno número tres ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena deben tener una formación sobre el servicio público de aseo?

12. ¿Cómo ha sido atendido en el servicio público de aseo y si realmente siente que le han solicitado que le han resuelto su petición como ciudadano?

13. ¿Sabe a quién acudir ante una petición, queja o reclamo por la prestación del servicio de aseo?

14. ¿Has sentido la necesidad de acudir a un organismo superior sobre el servicio público de aseo para que sus inquietudes sean resueltas?

15. ¿Conoce algún documento, folleto, infografía que le explique sus deberes y derechos para exigir y recibir y reclamar la calidad de servicio público de aseo?

16. ¿Qué significado tiene para usted calidad de vida?

17. ¿Y cuál es la relación que puede existir entre calidad de vida y un buen servicio de aseo?

18. ¿Cuáles serían las características de un servicio público de aseo que contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?

Anexo B-1 Entrevistas transcritas

ENTREVISTA HABITANTES DE LA COMUNIDAD

No. De Entrevista: **COM001**

Nombre del Entrevistado: **RESERVA POR SOLICITUD DEL INFORMANTE**

No. Celular: **RESERVA POR SOLICITUD DEL INFORMANTE** Correo electrónico:

Muy buenos días, nos encontramos en compañía de la señora Rosa Amelia Sepúlveda quien ha aceptado participar en mi proceso de investigación y agradezco mucho su colaboración en este proceso que espero sea de gran aporte para la ciudad. Adelanto un trabajo de tesis doctoral cuyo objetivo de investigación es construir un modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo para mejorar el nivel de calidad de vida de los habitantes de la ciudad de la unidad comunera de gobierno número 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena y socializarlo con los sujetos involucrados en la investigación.

No se trata de una evaluación, es para establecer con certeza lo que cada uno conoce sobre el tema y a partir de ahí proponer alternativas que generen un modelo de educación ciudadana que pueda disipar las dudas y aportar lo que cada uno debe conocer del tema propuesto con esta entrevista. Buscamos conocer su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de calidad.

Tiene total libertad de responder o solicitar la suspensión en el momento que lo desee, su nombre no será publicado en desarrollo de la investigación ni el resultado de esta a menos que usted manifieste su deseo de aparecer en el listado general de colaboradores.

Le entrego un documento para su revisión y firma, en el que consta que le he informado el alcance y la confidencialidad que ampara su participación en este trabajo de investigación.

¿Cómo está señora, **RESERVA POR SOLICITUD DEL INFORMANTE**

Informante: Bien. Gracias, buenos días.

Investigador: ¿Cuénteme una cosita, en qué sector del de la unidad comunera de gobierno número 3 reside usted?

Informante: En Santa María calle 70.

Investigador: ¿Hace más o menos, cuánto tiempo habita en esa en esa ubicación?

Informante: 42 años.

Investigador: Bastante tiempo, señora RESERVA POR SOLICITUD DEL INFORMANTE Cuéntenme, ¿qué información tiene usted sobre la prestación del servicio público de aseo?

Informante: Bueno, ellos normalmente, vienen todos los días que les toca, pero hay un problema, es que ellos nos dejan la basura, el camión no pasa, entonces nos dejan esa basura ahí hasta cuando vuelve a pasar el otro camión que recoge la basura normal y yo no sé en qué parte y dónde tengo que llamar para informarle eso alguna vez ha conversado de pronto con los recolectores sobre el tema. Sí se le ha dicho que no coloquen esa basura frente de la puerta de la casa y, sin embargo, lo vuelven a dejar, pero cuando vuelva a pasar el otro camión porque de ellos no pasa por mi casa ellos pasan de la esquina y pasa directo, pero por mi casa en la puerta no pasa.

Investigador: ¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento sobre la normatividad que regula la prestación de servicio de aseo?

Informante: Bueno, la verdad es que sí sí, mantienen, por lo menos todos los todo su tiempo, o sea el tiempo que les toca a ellos vienen hacen su aseo sus cuestiones, todo. Que nos dejan la basura, las bolsas de la basura, donde no deben dejarla.

Investigador: y las normas que regulan eso, usted conoce algo de la legislación, de la ley, ¿de la norma que regula el tema?

Informante: Ni idea, no sé dónde acercarme ni dónde preguntar ni dónde nada, no sé nada de eso.

Investigador: Cuáles son sus necesidades de conocimiento para estar al tanto sobre los procedimientos que regulan la prestación de ese servicio, ¿qué cree usted que es necesario que conozca sobre el tema para que pueda ejercer su derecho?

Informante: No, no tengo ni idea nada, no tengo ni idea

Investigador: ¿conoce usted los derechos y los deberes de los usuarios de aseo, sabe usted cuáles son sus derechos y sus deberes con el tema de aseo?

Informante: La verdad es que tampoco, pero no no, no tengo ni idea tampoco, como cuáles son. Bueno, sí, sé que tengo que pagar en los recibos normalmente que ya no más.

Investigador: ¿Cuáles cree usted que deben ser los conocimientos que los ciudadanos tengan sobre ese servicio, qué cree usted que necesitan los ciudadanos conocer de ese servicio para que las cosas funcionen bien?

Informante: Bueno, la verdad es que las personas, me gustaría que supieran en qué parte y en qué sitio poder uno comunicarse con ellos para que haya un mejor servicio.

Investigador: ¿Conoce herramientas para tramitar ante organismos del gobierno sus quejas para la prestación de servicio de aseo?

Nada.

Investigador: Y conoce de pronto, ¿cuáles son los organismos de control para solicitar ese apoyo, si bien no las herramientas, por lo menos si sabe dónde acudir para que le resuelvan sus quejas organismos de control para solicitar apoyo en la solución de sus quejas por la prestación de servicios de aseo y las funciones que esos organismos cumplen?

Informante: nada.

Investigador: ¿Conoce las herramientas para tramitar ante la empresa prestadora de servicio de aseo las quejas por sus servicios?

Informante: Tampoco, ni idea.

Investigador: ¿Considera que los ciudadanos de la unidad comunera de gobierno número 3 ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena deben tener información sobre el servicio de aseo?

Informante: Sí sí, debemos tener, si es bueno tener la información para poder quejarse uno en cualquier problema en cualquier circunstancia en cualquier cosa que pasa aquí en el barrio por ese aseo.

Investigador: o sea que usted piensa que, si la gente conoce, ¿el servicio puede mejorar?

Informante: Claro.

Investigador: ¿Cómo ha sido atendido en el servicio público de aseo y usted siente que le resuelven algo cuando necesita por lo menos en las instancias a las que ha

Informante: No, no, nada.

Investigador: ¿Sabe a quién acudir ante una petición queja o reclamo por la prestación de servicio de aseo?

Informante: tampoco, no sé nada donde dirigirme en cualquier cosa que pase de con relación a las cuestiones del aseo.

Investigador: ¿Ha sentido la necesidad de acudir a un organismo superior sobre el servicio público de aseo para que sus inquietudes sean resueltas?

Informante: Si

Investigador: ¿Conoce algún documento, folleto, infografía que le explique sus deberes y, derechos, para exigir, recibir y reclamar la calidad en la prestación de servicio público de aseo?

Informante: No,

Investigador: ¿qué significa para usted tener una calidad de vida?

Informante: Calidad de vida..... bueno para mí la calidad de vida es tener un sitio limpio, seguro, donde no haya huecos, ni cosas de esas que la gente se puede caer.

Investigador: cuál cree usted que es la relación que puede existir entre esa calidad de vida y el servicio de aseo?. Le repito la pregunta, ¿cuál cree usted que es la relación que puede existir entre la calidad de vida y un buen servicio de aseo?,

Informante: precisamente que no falten ellos a venir a hacer su aseo, porque humesas basura que quedan tiradas por ahí dan mal olor y eso da mal aspecto y no es bueno para la salud ni nada y no es, no nos da una buena calidad de vida.

Investigador: ¿Cuáles serían las características de un servicio público de aseo que contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?

Informante: Me repito la pregunta, por favor.

Investigador: ¿cuál serían las características de un servicio público de aseo que contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?

Informante: Bueno que no fallen ellos venir a hacer su aseo, a recoger sus basura y no dejarlas tirada en cualquier sitio como muchas veces han hecho

Investigador: ¿Cree usted que saber dónde quejarse, contribuye a eso?

Informante: Sí es mejor saber dónde poder quejarse uno y no tiene que estar hablando con alguien por ahí o peleando con ellos, es mucho mejor saber dónde dirigirse uno.

Investigador: ok señora Rosa Amelia, le agradezco mucho su participación, su colaboración en este proceso. Esperemos al final de los resultados. ¿Quiere usted conocer de los resultados cuando el trabajo se finalice?

Informante: Sí, sí, me gustaría. Sí, me gustaría estar informada de eso.

Investigador: ¿participaría usted de las capacitaciones que se puedan originar con este trabajo?

Informante: Sí, sí

Investigador: Le agradezco muchísimo mil gracias, que tenga un excelente día.

Informante: Igual.

No. De Entrevista: COM002

Nombre del Entrevistado: **RESERVA POR SOLICITUD DEL INFORMANTE**

No. Celular: **RESERVA POR SOLICITUD DEL INFORMANTE**

Muy buenas tardes. Me encuentro en compañía de la señora Claret Puerta Martínez habitante del barrio Canapote agradezco mucho su colaboración en este proceso que espero sea de gran aporte para la ciudad adelanto un trabajo de tesis doctoral tal como lo había comentado cuyo objetivo de investigación es generar un modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno número 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena

No se trata de una evaluación, es para establecer con certeza lo que cada uno conoce sobre el tema y a partir de ahí proponer alternativas que generen un modelo de educación ciudadana que pueda disipar las dudas y aportar lo que cada uno debe conocer del tema propuesto con esta entrevista. Buscamos conocer su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de calidad

Tiene total libertad de responder o solicitar la suspensión en el momento que lo desee su nombre no será publicado en desarrollo de la investigación ni en el resultado de esta a menos que usted manifieste su deseo de aparecer en el listado general de colaboradores.

Investigador: ¿Cómo se encuentra señora Claret? a usted le gustaría aparecer en el listado general o prefiere el anonimato?

Informante: El anonimato

Investigador: ¿Una de las primeras cosas es que deseamos saber es qué información tiene usted sobre la prestación del servicio público de aseo?

Informante: Bueno, si nos vamos a la parte de lo que hacen el aseo, ¿en las calles? Bueno, la verdad es que sí lo hace muy bien, pero nosotros como ciudadanos, debemos colaborar en esta comunidad ya la verdad es que ellos caminan demasiado, parece que las rutas que le ponen son demasiado largas.

Investigador: ¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento sobre la normativa que regula la prestación del servicio público de aseo?

Informante: Cómo así, no le entiendo.

Investigador: ¿La parte legal considera usted que conoce lo que necesita saber de la legalidad, de la normatividad de la prestación?

Informante: Yo si deseo saber, que es la que la normatividad para poder tener un conocimiento más claro y no exigir de pronto tanto

Investigador: ¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento para estar al tanto sobre los procedimientos que regulan la prestación de este servicio? Los procedimientos, antes hablamos de conocimiento de normativa, ahora hablamos de procedimientos, ¿conoce usted los procedimientos que siguen para la prestación los que regulan la prestación del servicio público de aseo?

Informante: No la verdad es que no, no los conozco.

Investigador: ¿Conoce usted los derechos y los deberes de los usuarios del servicio de aseo?

Informante: Algunos, verdad como en el caso de que cuando vienen a recoger la basura sacarlo uno unas horas antes para evitar que los perros y todo lo que ...hasta el personal que en este momento recoge los reciclajes, parten las bolsas y eso es una cuestión de que se riegan las basuras entonces en esa parte tenemos que colaborar, o sea que eso como de ver eso como deber.

Investigador: ¿Y qué derechos cree usted conocer o cree usted que tiene de ese servicio?

Informante: Bueno, yo toda la vida, me he quejado porque cuando hacen el aseo por aquí, lo hace el lunes, miércoles y viernes, el camión recolector no recoge esa basura y queda ahí y la recoge es los camiones de martes jueves y sábado ya se lo dije, pero no sabía si era la persona que yo me dirigí que es un supervisor pero del servicio de los martes y no y él me dijo que debía buscar yo la forma del teléfono para yo decir que las volquetas recogieron la basura.

Investigador: ¿Cuáles son los conocimientos que deben tener los ciudadanos sobre servicio de aseo? Cuáles cree usted que pueden ayudar en el caso de mejorar el servicio, ¿cuáles son los conocimientos que los ciudadanos deberían tener?

Informante: Bueno, yo digo que como ciudadana debo barrer mi predio, ¿en qué sentido? que ponerlo en una parte donde cuando vengan los señores que lo recojan sean más eficaz porque ellos no barren andenes, luego entonces, queda toda la basura igual porque ellos nada más te barren la parte por donde ellos les toca. Debe ser la ruta que ellos tienen.

Investigador: O sea que ¿usted piensa que sería bueno para los ciudadanos conocer sobre esa ruta y sobre las obligaciones de ellos?

Informante: Claro, si debemos conocer porque nosotros pensamos es en el predio, barrer limpiar y que ellos recojan, pero no sabemos si ellos tienen el derecho o el deber de barrer los andenes.

Investigador: ¿Conoce herramientas para tramitar ante los organismos gubernamentales sus quejas por la prestación de servicio de aseo?

Informante: No, no los conozco, no conozco las herramientas.

Investigador: ¿Conoce los organismos de control para solicitar apoyo en la solución de sus quejas por la prestación de servicio de aseo y las funciones que esos organismos cumplen?

Informante: ¿Como cuáles?

Investigador: Por eso, ¿conoce alguno? La idea es saber si usted los conoce.

Informante: No, no los conozco.

Investigador: ¿Conoce las herramientas para tramitar ante la empresa prestadora del servicio sus quejas por el servicio que prestan?

Informante: Bueno, yo siempre las veces que lo he hecho en una forma directa con los carros que pasan, verdad.... que son los supervisores o muchas veces lo he hecho a través de una línea telefónica.

Investigador: ¿Considera que los ciudadanos de la unidad comunera de gobierno número 3 ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena deben tener una formación sobre el servicio público de aseo?

Informante: Sí deben tenerla y así en esa forma pasarlo a nosotros como usuario.

Investigador: O sea, ¿usted considera necesaria esa capacitación para las personas?

Informante: Sí, yo creo que sí a través de la Junta de acciones comunales.

Investigador: ¿Como ha sido atendido en el servicio público de aseo y si realmente cuando usted ha presentado una solicitud se la han resuelto?

Informante: Bueno, yo te digo algo que la inconformidad que yo tengo es con el recorrido y el recogido de la basura de lo que hacen los señores los días

que dije anteriormente, o sea que ellos barren las calles, porque la basura.... agarran las bolsas y las ponen en cualquiera puerta porque se ya hasta ahí ellos llegaron, pero ¿qué pasa con la volqueta? No pasa y recoge la basura y esa basura queda hasta el día siguiente

Investigador: ¿Y usted siente que esa queja no se la han resuelto?

Informante: Bueno, yo sí pienso que sí, solamente veo en diciembre y se los dije ahora vienen a recoger la basura, pero mientras tanto no entran ya, entonces me dicen que es porque debemos llevarla a las avenidas principales, o sea las carreras, eso no es problema mío deben ellos decirle a sus trabajadores que las coloquen en las avenidas ya.

Investigador: Sabe a quién acudir ante una petición que es un reclamo por la prestación de servicio de aseo?.

Informante: Bueno, yo creo, como le dije anteriormente con la llamada telefónica, a ver si logran agarrar el teléfono, es la única forma.

Investigador: ¿Llamada telefónica a dónde? a la empresa?

A la empresa prestadora de servicios que están.... eso sí que no tienen claro en las volquetas en los camiones ahí si está, pero muchas veces no cogen el teléfono, entonces me he visto precisada a esperar cuando pasen

Investigador: ¿Ha sentido la necesidad de acudir a un organismo superior sobre el servicio público de aseo para que sus inquietudes se la resuelvan?

Informante: No, no hasta el momento no he tenido la necesidad.

Investigador: ¿Conoce algún documento folleto infografía que le explique sus deberes y derechos para exigir recibir y reclamar la calidad de servicio público de aseo?

Informante: No, no lo conozco.

Investigador: ¿Qué significado tiene para usted calidad de vida?

Informante: Bueno, en todos los sentidos cuando hay aseo, verdad, sobre todo en este momento aseo es de lo que estamos hablando y eso evita mucho hasta para las enfermedades y para todos los roedores sobre todo que abundan en los perros callejeros que parten las bolsas, entonces todo eso también prolifera en los mosquitos, las cucarachas las ratas y también nos afecta a nosotros,

Investigador: O sea, ¿que la calidad de vida es contar con buenos servicios?

Informante: Con buenos servicios, sobre todo el aseo, fundamental.

Investigador: Esa es la pregunta siguiente cuál es la relación que puede existir entre la calidad de vida y un buen servicio de aseo.

Informante: Bueno, deben ir de la mano. Buena calidad de vida buena porque en este momento estamos hablando de aseo.

Investigador: ¿Cuáles serían las características de un servicio de aseo que contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos como considera usted que debería ser el servicio de aseo para uno sentir que efectivamente ese servicio va a repercutir en la calidad de vida?

Informante: Bueno óptimo, un servicio óptimo. Comenzando que nosotros aquí como Canapote tenemos el caño Juan Angola y me da la impresión que los del aseo no le prestan muchos, tiene que siempre haber en un momento determinado jornadas que lo programa la comunidad pero como tal tenemos aquí cerquita el Parque de la convivencia y ellos no lo sean ni recogen basura de adentro no sé por qué se anteriormente lo hacía y en este momento no tienen que los vecinos limpiar ese parque porque ya los programas de aseo no lo hacen.

Investigador: Señora Claret, mil gracias agradezco mucho su colaboración, esto es de gran importancia para mí trabajo. ¿Una pregunta final cuando finalice este este trabajo usted querría informarse sobre los resultados de la investigación?

Informante: Claro que sí.

Investigador: ¿Participaría de las jornadas de capacitación?

Informante: Bueno en el tiempo, porque la verdad es que de pronto ya con esta pandemia se me dificulta muchas veces salir

Investigador: ¿Y su edad? que pena

Informante: Bueno, tengo 71

Investigador: ¿Cuántos años tiene de vivir en la zona?

Informante: Yo vine aquí en el año 1970, no había pavimentación, existían casas a lo largo del caño Juana y que en este momento tenemos... contamos

con algo, que es que el caño no se desborda debido a la canalización que le hicieron pero es que si llegaba hasta estos predios.

Investigador: Mil gracias, ha sido como le digo muy importante su colaboración muy gentil.

No. De Entrevista: **COM003**

Nombre del Entrevistado: **BERNARDO RAFAEL ROMERO PARRA**

No. Celular: 3116537193 Correo electrónico:

Investigador: Muy buenos días. Estoy en compañía del señor Bernardo Romero Parra, una persona muy reconocida en la ciudad por su liderazgo cívico, habitante del barrio Daniel Lemaitre, quien ha accedido a apoyarme en este proceso de tesis. Agradezco mucho su colaboración en este proceso que espero sea de gran aporte para la ciudad, adelanto un trabajo de tesis doctoral, cuyo objetivo de investigación es generar un modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida y los habitantes de la unidad comunera de gobierno número 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena.

No se trata de una evaluación, es para establecer con certeza lo que cada uno conoce sobre el tema y a partir de ahí proponer alternativas que generen un modelo de educación ciudadana que pueda disipar las dudas y aportar lo que cada uno debe conocer del tema propuesto con esta entrevista. Buscamos conocer su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de calidad.

Tiene total libertad de responder o solicitar la suspensión en el momento que lo desee, su nombre no será publicado en desarrollo de la investigación ni el resultado de esta a menos que usted manifieste su deseo de aparecer en el listado general de colaboradores.

Le entrego un documento para su revisión y firma, en el que consta que le he informado el alcance y la confidencialidad que ampara su participación en este trabajo de investigación.

Investigador: Muy buenos días un cordial saludo.

Informante: Para mí es muy importante colaborar con esta clase de trabajo de investigación porque le van a permitir a la ciudadanía conocer los resultados de un trabajo científico donde se le podrán hacer diagnósticos sobre el servicio de aseo en esta unidad comunera de gobierno de la localidad histórica y el Caribe Norte de la ciudad de Cartagena y esto va a servir para que las organizaciones comunitarias y ciudadanía en general, tomen conciencia acerca de la calidad de los servicios y las empresas puedan conocer también la percepción comunitaria, lo cual le va a redundar en mejorar el servicio que presta.

Investigador: Mil gracias por esta introducción tan importante doctor Bernardo una pregunta curiosa, le gustaría, ¿aprueba usted que su nombre aparezca dentro de mi listado general de colaboradores?

Informante: Sí, si, no tengo ningún problema al respecto

Investigador: ¿Le agradezco, qué información tiene sobre la prestación del servicio público de aseo?

Informante: la información que tenemos es que es una a nivel distrital que está sostenida en la función que tiene el distrito de prestar ese servicio. Y que está dividido en diferentes sectores de la ciudad. Y conozco que en la unidad comunera de gobierno No. 3 la empresa que presta el servicio es la empresa Pacaribe y lo presta de dos formas: una con los camiones recolectores y con el servicio de barrido de calles, además he visto el servicio de podas y recolección de desechos en algunos lugares públicos

Investigador: Y de la prestación de servicio público de aseo en general, o sea que conocimiento tiene de cómo es el servicio, ¿qué derechos es el que las personas tienen con ese servicio?

Informante: El servicio de aseo es un complemento a la labor del estado de preservar la vida de trabajar por la salud de la gente y se presta de una manera efectiva evitando que se dé contaminación, que se produzcan contaminaciones que puedan afectar la salud de la población. Entonces vemos que a partir del proceso de elección popular de alcaldes fué que se implementó que existiera una mejor forma de estar organizadas en la recolección de basuras en la ciudad y que no fuera una cuestión como empírica, sino una cuestión científica y se ubicaron entonces unos lugares para que se dieran los la recolección final de los desechos, lo que se ha llamado relleno sanitario. Aquí podemos decir que en la ciudad no existía y que existían algunos sitios por áreas como por ejemplo en el barrio San Francisco existió uno un sitio abierto al lado de la pista del aeropuerto que era llamado Amboyede donde se llevaban las basuras de manera espontánea los vecinos de diferentes lugares de la ciudad de Cartagena entonces todo corrigió con la entrada, parece que fue que la ley la ley de aseo, la Ley 42 no 142 que fue la que vino a reglamentar esto de los servicios de aseo y que hasta ahora se viene implementando en todo el territorio Nacional

Investigador: ¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento sobre la normativa que regula la prestación del servicio público de aseo?

Informante: En ese sentido yo he tenido el privilegio de haber participado en diferentes cursos de capacitación del servicio aseo y demás servicios

domiciliarios porque además el aseo del servicio de acueducto, el de telefonía y otros servicios que presta la Nación, entonces en ese sentido si hemos tenido la formación como ciudadano para poder utilizar los mecanismos de participación y por ejemplo, conozco lo que predice la ley que le permite al ciudadano que es a través de la veedurías y los comités de control Social ya que los ciudadanos que recibimos un servicio como el de aseo tenemos la posibilidad de formar los comités de control y desarrollo social para el servicio de aseo, pero que hace falta que la gran mayoría de la comunidad también conozca esto, o sea se promuevan esta clase de ejercicios de del conocimiento para que la gente pueda intervenir en la mejoramiento del servicio de aseo, en este caso, el servicio de salud, por ejemplo tiene esa la gente conoce más y la ley de usuarios, están más conformadas. Aquí hace falta eso que se le conoce a conocer, masivamente a todas las personas que así como hay otros en los otros servicios se hace una veeduría aquí también se puede hacer la esa veeduría porque eso redundaría en la salud de la gente.

Investigador: ¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento para estar al tanto sobre los procedimientos que regulan la prestación del servicio de aseo, hablando específicamente de los procedimientos?

Informante: Repito lo que dije anteriormente, sabes el conocimiento en las necesidades son que se le dé a conocer a la ciudadanía cómo funcionan los comités de Control y Desarrollo Social o sea que se dé a conocer los derechos que tiene la ciudadanía de reclamar, de intervenir en el control y en la evaluación del servicio también, porque de pronto van los operarios de del barrido y dicen que ellos no pueden limpiar los andenes y va haciendo una averiguación con la misma empresa decir que sí también debe limpiar los andenes, pero yo la comunidad no sabe eso, entonces sería bueno hacer una capacitación y formar al ciudadano o al usuario, así que se le llaman esta cuestión al usuario, de cuáles son sus derechos y cuáles son los deberes también. Porque aquí también hay que hacer alguna claridad que tiene que tener que ver con la cultura ciudadana, o sea, las empresas deben trabajar en eso también en que la gente saca la basura a determinada hora, no a la hora que quiere sino a la hora que se presta el servicio y el día en que se le presta servicio y que se promuevan formas para preservar el medio ambiente como es la recolección de que le llamamos eso la el reciclaje, el reciclaje en la fuente, también es necesario que se le dé a conocer a la comunidad y que podría ser esto una fuente de ingreso para la misma comunidad, porque si se organizan las empresas organiza en los sectores, el reciclaje con la misma, por ejemplo con las juntas acciones comunales, esto podría servir para mejorar los ingresos de la familia en los barrios y mejora el ambiente también.

Investigador: Totalmente, ¿conoce los derechos y deberes de los usuarios del servicio de aseo?

Informante: En mi caso, sí. Los deberes están relacionados con trabajar de una manera de sinérgica con las empresas, sacar la basura a tiempo, no empacarla de una determinada manera, de no utilizar residuos que no tienen que ver con ese servicio y que se le debe informar a la comunidad los horarios establecidos para arreglar la recolección. Y que debe haber una frecuencia que permita que los desechos no se dañen, sí, entonces todos esos elementos los conocemos

Investigador: ¿cuáles son los conocimientos que deben tener los ciudadanos en general sobre el servicio de aseo?

Informante: Como lo decía anteriormente, los conocimientos deben ser la forma en que la frecuencia y la forma de empacar los residuos la forma que debe ser recogidos el barrido como debe ser, las partes del barrido de la calle en fin todas esas cosas debe ser conocidas por el usuario

Investigador: ¿Conoce las herramientas para tramitar ante los organismos gubernamentales sus quejas por la prestación de servicio de aseo?

Informante: Claro que sí conocemos. Tenemos al derecho de petición, las empresas también deben tener una, forma para que recibir las quejas de los usuarios y el gobierno, el Estado a través de los mecanismos de participación le brinda la oportunidad al ciudadano de intervenir para la solución de los problemática que se da en los diferentes sectores de una manera individual o colectiva. De manera individual cuando la persona acude a otra instancia como la Personería que le puede brindar apoyo para eso o la misma empresa a través de su de su área de servicio al cliente y además de eso que se pueden agremiar en lo que hemos hablado anteriormente que son los Comités de Desarrollo Social

Investigador: ¿Conoce los organismos de control para solicitar apoyo en la solución de sus quejas por la prestación de servicio de aseo y las funciones que estos cumplen?

Informante: Sí, claro que sí, comenzando por la superintendencia de servicios, la personería, las alcaldías municipales digitales y en Cartagena las alcaldías locales que son apoyo para que se protejan los derechos de los usuarios de los servicios públicos

Investigador: ¿Conoce las herramientas para tramitar ante la empresa prestadora de servicios de aseo sus quejas de servicio?

Informante: Claro que sí, el derecho de petición y las reclamaciones directas que se pueden hacer a las mismas empresas.

Investigador: Considera que los ciudadanos de la unidad comunera de gobierno No. 3 de la Localidad 1 de la ciudad de Cartagena deben tener una formación sobre el servicio público de aseo?

Informante: Si, todos los ciudadanos deben tener eso, es decir, se debe promover que haya mayor conocimientos, más que todo en los sectores que tienen un difícil acceso, por lo tanto las mismas empresas de aseo deben concertar con estos ciudadanos la manera de ubicar o identificar sitios donde se puedan llevar sus desechos y sean recogido por las empresas para evitar que se creen basureros abiertos.

Investigador: ¿Cómo ha sido atendido en el servicio público de aseo y si realmente le han solucionado su petición como ciudadano?

Informante: En este caso tenemos la facilidad de contar con la empresa de servicio Pacaribe donde hemos acudido para solicitar, por ejemplo, que haya un mejor barrido de calles y hemos sido atendidos, lo mismo que hemos acudido para que se recoja con mayor frecuencia los desechos y se cumpla con los horarios que ellos mismos han anunciado

Investigador: ¿Sabe a quién acudir ante una petición queja o reclamo por la prestación del servicio de aseo?

Informante: Claro que sí, ya lo hemos dicho anteriormente, que son las alcaldías locales, alcaldías distritales, la Personería Distrital y hasta la misma Procuraduría.

Investigador: Ha sentido la necesidad de acudir a un organismo superior sobre el servicio público de aseo para que sus inquietudes sean resueltas.

Informante: Afortunadamente las empresas hacen caso a las peticiones y no ha habido necesidad de acudir, por ejemplo, a la Superintendencia

Investigador: y aquí en la ciudad cuando ha presentado, de pronto, algunas solicitudes ante el ante, ¿la Alcaldía o ante los organismos estos de acá siente que ha sido atendido y que no es necesario asistir a un organismo superior?

Informante: En materia de aseo, aquí hay una atención a la comunidad, porque de pronto lo que nosotros hemos reclamado son cuestiones directas, que afectan directamente a la comunidad ya en el caso de otros problemas de mayor envergadura donde no hay interesados directos, si hay problemas que tendría que entrar a la Superintendencia por ejemplo el caso del sector de Chambacú que es un basurero a cielo abierto que si requiere la intervención de la alcaldía de la personería y de todos los entes de control puesto que ni

las mismas empresas que hacen servicio regular allí han podido contener personas que se dedican con animales, vehículos de tracción con animales que son los que convierten el sector de Chambacú, por ejemplo en un basurero a cielo abierto.

Investigador: ¿conoce algún documento folleto infografía que le explique sus deberes y derechos para exigir recibir y reclamar la calidad de la prestación de servicio público de aseo?

Informante: no, hace falta, hace falta, lo que hemos hecho es investigar la ley 142 del 93. Entonces hace falta de que la comunidad conozca más sobre la reglamentación de este servicio.

Investigador: ¿qué significado tiene para usted calidad de vida?

Informante: la calidad de vida es que se le respeten sus derechos al ser humano, se le respeten sus valores como persona, su personalidad. Entonces en este sentido la prestación de un servicio respetando al ser humano es que este servicio lo proteja en su vida en su salud y su entorno.

Investigador:Cuál es la relación que puede existir entre la calidad de vida y un buen

servicio de aseo?

Informante: si se presta un buen servicio de aseo, de una manera oportuna con calidad, va a evitar que se produzca algún daño a la salud. El ejemplo está claro en que si se van a recoger la basura en determinados días con una frecuencia en determinado día y no se hace esto va a ocasionar que se produzca una contaminación que va a afectar la vida colectiva de los usuarios.

Investigador: ¿Cuáles serían las características de un servicio público de aseo que contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?

Informante: El servicio público de aseo, está complementado con el comportamiento del ciudadano. Entonces un servicio óptimo sería que la empresa prestó un buen servicio y el ciudadano complemente la acción disponiendo sus desechos para que sean bien recogidos porque si el ciudadano no lo hace de una manera adecuada se va a producir que se esparzan los desechos por cualquier parte lo que produce una contaminación ambiental

Investigador: ¿De acuerdo con eso podemos decir que es un tema de doble vía y que en la medida en que el ciudadano conozca sus derechos y obligaciones va a hacer un mejor uso del servicio?

Informante: totalmente de acuerdo. Sí, si el ciudadano presta atención, por ejemplo a la recolección, a los horarios, eso va a significar que va a ser recogido y si es recogido en la obra que se promete no va a haber ninguna afectación al medio ambiente, pero si el ciudadano, por ejemplo tiene que sacar la basura a las 6 de la tarde y la saca a las 6 de la mañana puede producir que el recipiente donde va la basura sea destruido por la cualquier persona que esté regresó haciendo reciclaje por cualquier animal y esto produce contaminación ambiental.

Investigador: Para finalizar le agradezco muchísimo su participación, sus comentarios. ¿Usted desearía que al final cuando tengamos los resultados se los haga llegar a su correo electrónico? ¿Cuénteme, cuánto tiempo tiene usted de vivir en la zona?

Informante: En la zona tengo 23 años, pero en la ciudad tengo 60

Investigador: ¿Participaría usted del proceso de formación ciudadana cuando se implemente?

Informante: Totalmente, totalmente.

Investigador: bueno cuento con usted en ese en ese momento le agradezco mucho señor Bernardo que esté muy bien.

No. De Entrevista: **COM004**

Nombre del Entrevistado: **ANA MILENA ALTAMIRANDA**

No. Celular: 3163404694

Investigador: Muy buenas tardes.

Nos encontramos en compañía de la señorita Ana Milena Altamiranda a quien agradezco mucho su colaboración en este proceso que espero sea de gran aporte para la ciudad adelante, un trabajo de tesis doctoral, cuyo objetivo de investigación es construir un modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo para mejorar el nivel de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno número tres ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena y socializarla con los sujetos involucrados en la investigación tengo entendido que usted habita en el barrio siete de agosto sector de esta de esta unidad comunera de gobierno. No se trata de una evaluación de sus conocimientos, sino para establecer con certeza, lo que cada uno conoce sobre el tema y a partir de allí proponer alternativas para generar un modelo de educación ciudadana que pueda disipar las dudas o aportar lo que cada uno debe conocer del tema propuesto con esta entrevista. Buscamos conocer su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de calidad tiene total libertad de responder o solicitar la suspensión en el momento que lo desee su nombre no será publicado en desarrollo de la investigación y el resultado de esta a menos que usted manifieste su deseo de aparecer en la lista general de colaboradores le entregó un documento para su revisión y firma en el que consta que le he informado el alcance y la confidencialidad que para su participación en este trabajo

Investigador A ver, cuénteme una cosita señorita, ¿Ana Milena cuánto hace que usted vive en el 7 de agosto?

Informante: Hace 27 años.

Investigador: Ok, ah, bueno, qué bien fíjense como como le vengo diciendo, pues la idea es adelantar esta entrevista que me sirva de base para mi proyecto de investigación. ¿Cuénteme, qué información tiene usted sobre la prestación del servicio público de aseo?

Informante: Pues les soy sincera, no tengo ninguna información.

Investigador Ok, pero usted ve los camiones que pasan por su casa, ¿cómo ha visto que es el tema de la recolección?

Informante: Bueno, pues qué le digo ellos pasan día por medio. Específicamente por mi barrio pasan los martes los jueves y los sábados... este... los habitantes del barrio, pues colocan la basura, en cada esquina y el recolector de basura, pues lo coge y la echa al camión.

Investigador: ¿Cuáles cree usted que son sus necesidades de conocimiento sobre la normativa que regula la prestación del servicio público de aseo?

Informante: Este, pues, que sean residuos que sean aptos para para que el camión lo... lo ...como le digo lo recoja, o sea, por ejemplo, si es madera el camión no puede este triturar o o recoger ese tipo de basura porque porque se le hace imposible al momento de.....

Investigador: ¿Usted conoce las normas que regulan ese servicio?

Informante: No, la verdad que no.

Investigador: ¿Y sus necesidades de conocimiento para estar al tanto de los procedimientos que regulan esa prestación del servicio? tiene conocimiento usted de cuáles son los procedimientos de eso?

Informante: No señora

Investigador: ¿Conoce usted los derechos y los deberes que los usuarios tienen en materia de servicio de aseo?

Informante: Tampoco.

Investigador: ¿Cuáles son los conocimientos que cree usted deben tener los ciudadanos sobre el servicio de aseo?

Informante: Pues primero que todo esto, o sea, ¿sensibilizar a las personas qué se debe hacer y qué no se debe hacer al momento de votar o de seleccionar la basura?

Investigador: ¿Conoce herramientas para tramitar ante los organismos gubernamentales sus quejas por la prestación de servicio de aseo? sabe usted a dónde dirigirse o qué hacer?

Informante: Bueno no, no, pero porque no me he tomado la tarea de investigar o no en el barrio no se ha dado como que la necesidad y pues por eso no he

buscado, no, pero uno consulta en Internet pues ahí debe salir me imagino un número al que uno debe de acudir para x situación.

Investigador: ¿Conoce los organismos de control para solicitar apoyo en la solución de sus quejas por la prestación de servicio de aseo y las funciones que esos organismos cumplen? Y herramientas, ¿conoce las herramientas para tramitar ante la empresa prestadora del servicio de aseo sus quejas por el servicio?

Informante: Tampoco

Investigador: O sea, ¿no ha visto ni página web ni nada en los camiones o que se haya presentado de pronto una situación en el momento y usted le pueda decir a los operadores de la prestación ahí a los que van a los recolectores, ¿nunca ha tenido relación con los recolectores?

Informante: No, nunca he tenido....este...relación con los recolectores y más, porque al momento que ellos están recogiendo la basura, es un olor tan feo que uno pasa por el carro y lo primero que hace es taparse la nariz y seguir de largo o salir de ese espacio para no seguir percibiendo ese olor, por eso, o sea, no me he dado cuenta si tiene algún número en el camión o algo.

Investigador: ¿Considera usted que los ciudadanos de la unidad comunera de gobierno, número tres ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena deberían tener formación sobre el servicio público de aseo?

Informante: Sí, la verdad es que sí, porque hay poca información de eso, es más colocar los números en cada esquina donde se recolecta la basura, debería haber un letrero, sí, un número de teléfono para que las personas sepan, los habitantes sepan, qué hacer el momento de tirar si se debe tirar la basura en ese ...en las canchas, algo que sea visible.

Investigador: ¿Cuando usted o en su familia, por ejemplo, ¿hayan sido atendido en el servicio público de aseo usted siente que realmente le han resuelto la situación?

Informante: Bueno, nunca hemos tenido como que la oportunidad de acudir a ellos sino que, ajá, botamos la basura la ponemos en la esquina, ellos la recogen y hasta ahí, pero nunca....

Investigador: ¿No ha habido nunca quejas de parte suya porque hayan dejado la basura mal colocada o no se le hayan llevado o no haya pasado, no se haya cubierto la ruta?.

Informante: Bueno, es esporádicamente, porque que pasa? Resulta y pasa que a veces hay sacos que contienen piedras entonces, qué pasa que al momento de recolector cargar ese saco para arrojarlo al camión, ellos se inmediatamente se dan cuenta de que eso no es basura, que eso es otra cosa y lo dejan allí en el en la esquina.

Investigador: ¿Y en ese momento que hacen que hacen las personas de la comunidad?

Informante: Bueno, resulta y pasa que por mi casa hay un caño cerca. Entonces la persona que vive en la esquina es por decirlo así, o sea, es la que se aguanta ese olor, es la que se aguanta las moscas, los mosquitos y todo eso, ¿que hace esa persona? este recoge, en este caso, el saco y lo arroja al caño para que, sea un indigente u otra persona que recoja eso o a veces queda ahí.

Investigador: ¿Sabe a quién acudir ante una petición, queja o reclamo por la prestación de servicio de aseo, sabe dónde ir?

Informante: No, no...no sé

Investigador: ¿Has tenido la necesidad de pronto de acudir ante un organismo superior sobre el servicio público de aseo para que tus inquietudes se puedan resolver?.

Informante: Bueno, la verdad es que sí, pero no sé, no sé cómo hacerlo, no sé dónde ir, o sea, no sé.

Investigador: ¿Conoces algún documento, folleto, infografía que te explique los deberes y los derechos para exigir recibir y reclamar la calidad de la prestación de servicio de aseo?

Informante: No, yo nunca he visto folletos ni nada de eso, ni número..no.

Investigador: ¿Qué significado tiene para ti la calidad de vida?

Informante: Calidad, de vida, bueno, eso hace referencia como a la comunidad a los habitantes, si tener una buena calidad de vida sentirse bien en el lugar, en el espacio donde uno se encuentra.

Investigador: ¿Piensas que tiene alguna relación con el con el servicio de aseo?

Informante: Claro que sí, claro que sí, porque sí, donde yo habito, verdad, la calle dejan la basura dejan los escombros sí, esos da mala imagen, o sea, da mala percepción tanto para mi salud como para los habitantes de del barrio. Sí, pues entonces eso sí tiene que ver claro que sí

Investigador: ¿Cuáles crees tú que serían las características de un servicio público de aseo que contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?

Informante: Creo primero que todo... primero que todo... darles inducciones a los habitantes sí, unas inducciones que los habitantes.. que nosotros conozcamos de qué se trata, para qué sirve si este el servicio público de aseo está bien, si sabemos que es para recoger basura bien, sí, pero eso tiene un más allá de esa labor ese trabajo que ellos hacen y pues qué le puedo decir? Sí se sensibilizara las personas más que todo sensibilizar a las personas.

Investigador: El servicio, ¿cómo crees tú que debería ser el servicio? ¿Cómo te sentirías cómoda con un servicio público de aseo?

Informante: ¿Cómo me sentiría? como pues... este ...primero que todo que pasen oportuno, que si es en horas de la noche pues que pasen a una hora. Este que pasen bueno, ¿un día de por medio está bien que otra cosa sería? de que no dejen residuos en la calle sí, porque muchas veces recogen la basura sí, pero ... este la bolsa está rota y se sale, entonces no ellos dejan ciertos residuos en la en la calle ya que el habitante lo recoja y es otra cosa, pero o sea, no tienen como que el cuidado para ellos recogerlo.

Investigador: Bueno, Ana Milena es interesante tu punto de vista agradezco mucho tu participación, no sé si tú deseas de pronto que tu nombre se cite entre los colaboradores en el trabajo o prefieres conservar la el anonimato, si prefieres aparecer sí o no?

Informante: Sí, señora, si quiero aparecer

Investigador: ¿Y te gustaría de pronto que una vez que se finalice el trabajo conocer los resultados del trabajo realizado?

Informante: Sí, claro que sí, me interesa mucho tanto para mí como para mi comunidad porque sería genial eso, socializar esto con mi comunidad y no solamente del barrio 7 de agosto, sino también Santa María los barrios aledaños, ve que no sea solo este un solo barrio que haga la labor o lo que le corresponde, no, sino todo en general,

Investigador: Si la idea es desarrollarlo en la unidad comunera de gobierno número tres que son Canapote, Daniel Lemaitre, San Francisco, San

Bernardo, 7 de agosto y Santa María así que sí, la comunidad va a ser tenida en cuenta porque la idea es adelantar un proyecto piloto con esa comunidad.

Muchísimas gracias muy amable por tu participación.

No. De Entrevista: **COM005**

Nombre del Entrevistado: **LUZ MARY AMADOR**

No. Celular: 3176870026 Correo electrónico:

Investigador: Muy buenas tardes, agradezco mucho su colaboración en este proceso señora Luz Mari espero que sea de gran aporte para la ciudad, adelanto un trabajo de tesis doctoral, cuyo objetivo de investigación es generar un modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo, que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno número tres ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena. No se trata de una evaluación, es para establecer con certeza lo que cada uno conoce sobre el tema y a partir de allí, proponer alternativas para generar un modelo de educación ciudadana, que pueda disipar las dudas o aportar lo que cada uno debe conocer del tema propuesto con esta entrevista. Buscamos conocer su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de calidad, tiene total libertad para responder, solicitar suspensión en el momento que lo desee, su nombre no será publicado en desarrollo de la investigación y el resultado de esta, a menos que usted me manifieste expresamente que si desea aparecer en el listado general de colaboradores. También le voy a hacer entrega de un documento para su revisión y firma que es el consentimiento informado, en el que acepta participar en este, en este proceso.

Yo le haré algunas preguntas, tratando de conocer su experiencia en el tema de servicios públicos en la zona en la que usted habita, que es el barrio San Francisco, de la unidad comunera de gobierno número 3, ¿cuánto hace señora Luz Mary que vive usted en San Francisco?

Informante: 28 años

Investigador: eso es bastante tiempo, por lo menos tiene mucha información del tema, ¿qué información tiene usted sobre la prestación del servicio público de aseo? ¿Qué información conoce de eso?

Informante: conozco de que las personas deben tener su hora estipulada para recoger la basura y que nosotros debemos tener conocimiento, cuál es ese horario y la fecha, o sea, el día en que tienen que pasar a recogerla, que no tengan como se dice este, inestabilidad en el horario ni en la fecha, porque así no está la coordinación para en toda la comunidad o el barrio para tener las basuras a tiempo para cuando ellos pasen.

Y que otra cosa que no sean, eh, pasar de forma rápida, o sea, demasiado veloz que no dejan que nosotros saquemos en realidad la basura a tiempo. Entonces qué otra cosa, que cada uno lo colocamos en cada persona lo coloca en la puerta y ellos exigen que la basura sea colocada en un solo sitio, y yo no sé si está bien colocarla todas en un solo sitio o cada quien en sus puertas, quería saber sobre eso también porque algunos lo hacen así.

Investigador: OK y ¿cuáles son sus necesidades de conocimiento sobre la normativa que regula la prestación de servicio público de aseo?

Informante: es un servicio, la verdad muy bueno personas con buena actitud, de atención, la verdad que sí y llegan, la verdad llegan, y no es que por lo menos dicen, tal día y ellos llegan puntuales al a la recolección, o sea, no, no es que hoy no fueron y mañana aparecieron no si llegan pero, pero es bueno que que definan eso, si la basura se se tiene que sacar a la puerta o el sitio, pero en cuanto a la recogida y las personas que lo hacen la verdad que si no he tenido ningún clase de inconveniente con ellos y lo hacen con todo el amor del mundo, la verdad que sí, buena nada, buena atención y todo bien hasta el momento, lo que único que yo recomiendo es, que no lo hagan con esa velocidad de que que se le quedó se le quedó.

Investigador: ¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento para estar al tanto sobre los procedimientos que regulan la prestación de servicio público de aseo? conocimiento, ¿que cree usted que debe saber para tener claridad del procedimiento que ellos deben seguir para prestar el servicio?

Informante: ok el procedimiento que yo pienso que o sea, que yo tenga así es que, ¿que qué?

Investigador: ¿siente usted que conoce lo que tiene que saber o cree usted que le faltan cosas?

Informante: Ah, ok todo no lo sé, la verdad es que no, porque en cuanto yo sé que ese es un servicio, el cual a nosotros estamos aportando para o pagando para que nos hagan eso, sé que no pagamos la debida plata completa, en el sentido de que de pronto cueste más, no sé, pero de lo estipulado si lo, lo sacan en el servicio en los recibos algo así, pero pero sé que todo no lo sé, me gustaría saber más sobre el tema y porque sé que en estos temas alguna cosa no, no tengo conocimiento y me gustaría que eso lo entendiera o me lo explicaran o despejar dudas

Investigador: OK y ¿conoce usted los derechos y los deberes de los usuarios del servicio de aseo?, ¿qué derechos sabe usted que tiene que deberes sabe usted que tiene?

Informante: derecho de que no me dejen la basura, aunque la saca tiempo no me la dejen en la puerta, simplemente porque iban de prisa y, y tocó cogernos que lo que pudieron no porque tengo derechos y deberes en que me recojan mi basura y no me la dejen ahí, en cuanto a que por lo menos nosotros, por ejemplo en mi casa, sacamos la basura en un tanque para que los animalitos no la apartan. Yo pienso que a ellos se le pide el favor de que la vacían al carro, pero nos dejen el tanque no se lo lleven porque no tienen sentido constantemente está buscando un tanque para, para mejor facilidad para que los animalitos de la calle no rieguen la basura porque la verdad que hay muchos animales en la calle que la pueden regar, y que cualquier observación que nosotros la hagamos muy amablemente de esa forma no algunos no se enojen, porque pienso yo que es lo correcto si en caso ellos cogen la bolsa de basura que he observado también, la ante el momento de tirarla se les partió y se le regó en la calle, nosotros le decimos debe recogerla porque no puedes dejar esa basura tirada ahí, entonces ellos no, no lo aceptan como tal y algunos pueda que no le guste que se le haga la salvedad en eso, otra cosa que de pronto yo observo en estos casos es que, el carro de la basura yo sé que la basura tiene mal olor pero, en se estacionan en toda la mitad de la calle y ahí está el mal olor, eh la contaminación ambiental, con ese mal olor ahí que todo, o sea nos entramos, estamos con la boca tapada y la nariz, porque no es justo que tengamos que absorber ese mal olor en ese sitio donde ellos echan la basura y empiezan a aplastarla ahí mismo y entonces no aguantamos ese mal olor que daña, que nos daña y no no es justo.

Investigador: claro. Los conocimientos que deben tener los ciudadanos sobre el servicio público cuáles creen ustedes que, ¿cuál cree usted que sería ese conocimiento que la gente debe tener sobre el servicio público de aseo?

Informante: Yo pienso que en cuanto a conocimiento, deben saber de que a ellos se le cobra ese servicio, que no es regalado, que es algo que nosotros estamos pagando para que, para exigir de buena forma, pero sí, para exigir, que sea recogido no es un servicio que ellos lo están haciendo por una caridad, porque de pronto vieron la calle muy sucia, porque de pronto me place hoy barrer esta calle y la otra no es algo, que estamos pagando, que nos están sacando de nuestros recibos para cancelarlo, por eso, por lo tal, por lo tanto, yo pienso que los demás los vecinos que no sepan eso deben saberlo porque ellos ah, bueno, dejen la basura, pero sí la dejó, pero no exigen porque no piensan que ellos están pagando ese servicio, entonces como tal cogen la basura, la guardan y la dejan para otro día que el carro venga y no es justo porque esa basura, se descompone es maloliente y no podemos aguantar eso debemos exigir.

Investigador: Ok, qué bien. ¿conoce las herramientas para tramitar ante los organismos gubernamentales sus quejas para la prestación del servicio? ¿sabe cómo acceder a que le atiendan una queja?

Informante: la verdad para ser sincera, no, no conozco la herramienta, ni los lugares acordados establecidos para, para esas denuncias porque, lamentablemente bueno, siempre he escuchado en el barrio cuando tienen algún problema de esa índole siempre acuden a, a esos periodistas como la reina y es que hacen las denuncias, pero en sí me gustaría saber si hay una entidad competente para estas situaciones porque, no es justo que de pronto estemos constantemente con esos periodistas en la emisora para exponer un caso de que, me dejó la basura de que el de la basura no llegó a la hora que, era vino cuando le dio la gana, el de la basura dejó la basura tirada porque se le derramó y de pronto no le dio tiempo a correr de recogerla porque lleva mucha prisa, o sea, no sabía que había una entidad competente para exponer estos casos, pero sí me gustaría saberlo porque como lo dije anteriormente un servicio que nosotros pagamos y podemos exigir

Investigador: En caso de que los organismos gubernamentales o la persona competente para esto no atendiera, ¿conoce usted cuál es el organismo de control para solicitar apoyo en la solución de quejas por la prestación de servicio de aseo y las funciones que cumplen?

Informante: Bueno, la verdad es que no sé si en mi ignorancia, pero yo pienso que, en mi pensar no sé si es la Procuraduría, pero si no es así, no sé, no sé de acuerdo a la pregunta que otra, qué entidad se puede recurrir a eso para poner ese caso o algunos casos de otra índole que se presente con el servicio de recolección de basura o de aseo.

Investigador: ¿Conoce alguna herramienta para tramitar ante la empresa prestadora del servicio de aseo sus quejas por el servicio?

Informante: No herramientas como tal, no? Bueno, yo sé perdón, yo, yo pienso que mediante una tutela, que de pronto, digamos que tutelas ya sería un caso más extremo, o sea, pero en sí, en sí como que una entidad así que lo haga que sea directamente no, no lo sé, no sé

Investigador: considera que los ciudadanos de la unidad comunidad de gobierno número 3 ubicada en la localidad 1 de Cartagena, ¿deben tener una formación para el servicio público deseado?

Informante: amén, así es claro que sí deben tener una formación, porque es bonito que tratar bien para que los traten bien, es bonito llegarle a las personas con una amabilidad, aunque todo, porque sea un trabajo de aseo, es un trabajo digno, donde las personas también deben ser educadas, no es una persona que uno, la persona que otra persona le llegue o de pronto en estos barrios, porque conocemos no nosotros tenemos claro que hay personas que no saben tratar pero si ellos tienen una bonita educación o una formación ellos

van a saber sobrellevar a la persona y saber la idea de alguna forma, porque si no tienen una buena formación y la persona le va a salir con problemas, imagínate dónde van a llegar, no tiene sentido, es muy bonito que tengan una buena formación y sepan llegarle a las personas

Investigador: ¿cómo ha sido atendido en el servicio público de aseo y si cuando usted ha tenido alguna queja le han resuelto su queja?

Informante: Bueno, la verdad que como no tenía conocimiento de entidades, donde uno, donde nosotros podíamos colocar quejas porque, porque no tenía esos conocimientos que por lo menos no, no, no lo he, no he solucionado, no he dicho, como les explicaré, no he llegado a tener esa clase de problemas como para exponerlo y como lo dije anteriormente solo hasta el momento son problemas como para mí, sencillo, pero como que, buscar solución porque no es la idea, pero en sí, en sí no, no sé dónde llevar esos esos casos

Investigador: la pregunta al parecer, puede parecer reiterativa, pero ¿sabe a quien acudir ante una petición queja o reclamo por la prestación de servicio de aseo

Informante: no

Investigador: ¿Ha sentido la necesidad de acudir a algún organismo superior sobre el servicio público de aseo para que sus inquietudes sean resueltas? porque usted ve que de pronto las cosas siguen igual, siguen igual y usted dice ¿dónde puedo ir? o sea, si has sentido alguna vez la necesidad.

Informante: Bueno, la verdad es que hasta el momento no, porque yo me les, me le acerco a la persona y de buena forma, le he dicho pero, pero como no, no sé dónde lleva esos casos, en sí son casos para mí, hasta el momento sencillo, pero no, no es, no he tenido la necesidad o no es, no me he procurado de averiguar, porque si de pronto es algún caso demasiado extremo grave o algo así si hubiese indagado preguntado con varias personas, hasta que hubiese llegado donde se debe, porque yo soy una clase persona que si me pasa algo, tengo que solucionarlo son con las personas o las entidades competentes, hubiese investigado, pero la verdad no tengo conocimiento, dónde y no lo he tenido ese caso

Investigador: ¿Conoce usted algún documento, folleto, infografía que le explique sus deberes y derechos para exigir, recibir y reclamar la calidad de la prestación de servicio público de aseo?

Informante: no, no lo conozco nadie nunca me ha dado inducción ni ha dicho nada sobre el tema

Investigador: ¿qué significado tiene para usted calidad de vida?

Informante: calidad es excelencia, o sea, por lo menos un buen ambiente, es un buen servicio, es algo bien hecho, una algo que, como lo dije anteriormente sea bueno, que sea que la que nuestra comunidad que ya que estamos pagando eso quedemos satisfechos, porque fue un gran trabajo, fue algo excelente

Investigador: ¿cuál es la relación que puede existir entre calidad de vida y un buen servicio de aseo?

Informante: calidad de vida, es respirar aire fresco, aire puro, estar viviendo con una forma cálida, que puedas hacer todo como lo, como lo manda la ley, si hay que recoger basura y sacarla hay que hacerlo y si haces, y si prestan un buen servicio, por lo menos en el caso que yo digo de que el carro a veces viene maloliente y tenemos que aguantarnos ese ese mal olor en la calle, o sea, no me parece una calidad de, de ni el servicio, ni ni una calidad de vida, porque a veces estamos en la puerta y no es justo que viene el carro corran, no tiene sentido, porque viene maloliente, ya viene de maloliente, de dónde viene entonces no es la idea, no sé si el carro lo inicia en sucio o la basura que han recogido, pero la verdad es que son olores nauseabundos, que no se pueden aguantar y eso no es una calidad de vida, porque el carro viene tres días a la semana, entonces hoy no vino, estamos respirando un aire puro y cuando venga el carro es un aire que que no es cálido no es bueno.

Investigador: Finalmente señora Luz Mari ¿cuáles serían las características de un servicio público de aseo que contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?, ¿cómo se imagina usted ese servicio público de aseo que para usted fuera bueno y que siente que contribuye a que usted viva bien?

Informante: Bueno, yo pienso que pueden colocar como una idea, no sé si así hace, porque es que las basuras se colocan en la puerta, de pronto le pongo tanque, los demás no ponen tanque, los animalitos la parte, el reguero de basura, algunas basuras se les ha muerto un ratoncito por lo menos en decir algo o se le ha descompuesto comida entonces eso no es bueno, entonces yo digo que de pronto deben de colocar en un sitio estratégico un, un elemento para depositar esa basura ahí y que el carro llegue a ese sitio a recogerla, para que no tengamos que soportar la basura regada del otro y del otro porque no es justo, hasta de pronto hasta mi basura pueda que los animales la volteen, la bote porque no voy a decir que la mía también no,

entonces no sabemos las basuras de todo y no, no me parece justo que tengamos que soportar eso

Investigador: ok. Ah, bueno, señora Luz Mary le agradezco mucho. y cuénteme una cosa ¿a usted le gustaría que su nombre apareciera como participante en este proceso o quisiera conservar el anonimato?

Informante: la verdad que sí, porque la, es algo que he vivido, si hubiese sido algo que yo no he vivido, sino que yo pienso no, no es que yo pienso, es que lo he vivido. A mí sí me gustaría para mejorar, si es bueno de mi aporte, como digo es un un lugar un sitio con un elemento para todos depositarla ahí sería bueno, porque la verdad que me, por ejemplo en mi calle al fondo, hay un espacio donde pueden colocar ese sitio, pero la verdad es que soy, me siento bien que se realice eso y yo sé que mi comunidad también lo va a aceptar así la verdad. Muy buena la entrevista y y cosas que yo no sé, y saberla sería espectacular chévere, entonces sí, la verdad no hay problema que coloque mi nombre y sería muy bueno, chévere.

Investigador: Bueno, mil gracias.

No. De Entrevista: **COM006**

Nombre del Entrevistado: **RESERVA POR SOLICITUD DEL INFORMANTE**

No. Celular:

Correo electrónico:

Investigador: Muy buenas noches, señora Ramona bello, me está acompañando del barrio San Bernardo, de la unidad comunera de gobierno número 3, ya le he comentado el trabajo que vengo haciendo. Estoy adelantando a mi tesis doctoral, cuyo objetivo de investigación es generar un modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo, que contribuye a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunidad de gobierno número 3 , ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena. Tal como le comentaba antes de iniciar no se trata de una evaluación, usted está en libertad de lo que la respuesta sea no conozco, no conozco y y no hay complicación con eso porque se trata casualmente de establecer con certeza, lo que cada uno conoce del tema y con ello poder proponer alternativas para generar el modelo de educación ciudadana que se pretende diseñar, buscamos conocer su percepción sobre el tema tiene total libertad de responder o solicitar la suspensión en el momento que lo desee.

Su nombre no será publicado a menos que usted acepte aparecer o quiera aparecer en el listado de colaboradores generales.

Cuénteme señora **RESERVA POR SOLICITUD DEL INFORMANTE** cuánto tiempo tiene usted vivir en San Bernardo

Informante: 23 años

Investigador:: eso también es bastante tiempo cierto y ¿qué información tiene usted sobre la prestación de servicio público de aseo?

Informante: eh, por lo menos las basuras la recogen los días que van que dicen, la recogen puntualmente.

Investigador:: Ah, bueno, eso es importante, ¿cuáles son sus necesidades de conocimiento sobre la ley, sobre la normativa que regula la prestación de servicio público de aseo? ¿sabe algo de eso o cree que le falta saber más o aclarar cosas?

Informante: La verdad es que no, no sé

Investigador: ¿no conoce nada del tema?. Bueno, perfecto, ¿cuáles son sus necesidades de conocimiento para estar al tanto de los procedimientos? ya ni siquiera de las normas, sino de los procedimientos que regulan la prestación del

servicio público de aseo, le aclaro usted de pronto, piensa que el carro pasa por ahí los días martes, jueves y sábado y de pronto usted quiere saber cómo hicieron para establecer esa ruta porque ese día y no el lunes, por ejemplo, ¿conoce usted de esos procedimientos como, como los marcan, cómo los hacen?

Informante: no, no, no conozco nada de eso **Investigador:** y los conocimientos que los ciudadanos deben tener sobre el servicio de aseo. La persona por lo menos debe de saber cuáles son sus derechos, para, de cómo, qué día pasan como como trabajan ellos, como actúan lo de los de la basura.

Investigador:: ¿Si usted llegará a tener la necesidad de tramitar ante un organismo gubernamental una queja ¿sabe usted cómo hacerlo?

Informante: No, no sé cómo hacerlo, pero por lo menos yo veo mal, que cuando pasa el camión. Yo digo que el problema, no la culpa no son, de lo que los muchachos que van atrás, si no es de que va manejando que no se da cuenta ni si ellos la echaron o no la echaron y la dejan en la mitad de la carretera y ellos no le da tiempo de de recoger la basura de ahí de la carretera porque es del camión va zumbao que no, no para.

Investigador:: Ah, ok eso es eso es delicado y es falta de, de podríamos decir como, falta de compañerismo entre ellos mismos, ¿verdad? ¿conoce organismos de control?, o sea, si ya definitivamente no me resolvieron aquí entonces yo me voy a quejar en un organismo de control ¿conoce un organismo de control para usted quejarse, para usted solicitar apoyo para que le resuelva sus quejas?

Informante: no, no conozco que ojalá y tuviera, supiera porque la verdad que hay que quejarse sobre eso

Investigador:: y herramientas para tramitar ante la empresa prestadora del servicio, ¿sabe usted cómo presentarle una queja a ellos?

Informante: no tampoco no sé y a veces le hago el comentarios, por lo menos a lo que barren la calle, pero ellos no, no son los que van a resolver eso

Investigador: ¿considera que los ciudadanos de la unidad comunista de gobierno número tres ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena deben tener una formación sobre el servicio público de aseo?

Informante: Bueno, la verdad es que yo digo que sí, la formación sería que pusieran uno, unos tanques para que estén organizadas la basura, no como que ellos quieren que la pongan en una esquina, que queda también en la carretera

y ahí los perros hasta los mismos recicladores parten todas las bolsas y eso, eso se ve muy feo así en la calle y el mal olor.

Investigador: ¿Cómo ha sido atendido en el servicio público de aseo y usted cree que realmente cuando ha tenido alguna queja se la han resuelto?

Informante: No porque ajá, no, no sé dónde en realidad, quejarse sobre el tema.

Investigador: Entonces ya respondió mi pregunta de si sabe a quién acudir ante una petición que hago reclamó por la prestación de servicio público de aseo.

Informante: No, no, no lo sabe, no lo sé.

Investigador: Y si has sentido la necesidad de pronto de buscar un organismo a alguien que le resuelva las cosas,

Informante: sí me han dado ganas, verdad de saber por lo menos con el camión de la basura.

Investigador: ¿Usted conoce algún documento, un folleto, infografía que le explique sus deberes y derechos para exigir recibir y reclamar la calidad de la prestación del servicio público de aseo.?

Informante: no, no conozco, ningún documento

Investigador: ¿Qué significado tiene para usted la calidad de vida? Cuando usted le hablan? Es que hay que tener una calidad de vida, ¿eso usted entiende que eso significa qué?

Informante: si por lo menos lo, los de servicio de aseo que barren la calle, si hacen bien la cosa, si están limpias las cosas, si es del camión también recogen bien la basura, llegan los días que llegan, si mantienen la calle limpia, por lo menos en la cuando la basura están así en la esquina, hay uno porque no veo que sean todos, hay uno que sí, joven y recogen su basura con una canasta y dejan eso limpio,

Investigador: cuando usted escucha, por ejemplo fulanito de tal que vive en tal parte y en su casa tiene una piscina y aire acondicionados. Eso es calidad de vida, dicen algunas personas usted, ¿qué piensa de eso?

Informante: No, eso no es calidad. Eso no es, eso no es nada nada de calidad, verdad?

Investigador: Ok, ¿cuáles serían las características de un servicio público de aseo que usted sienta que contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de la unidad con manera de gobierno número 3? ¿Cómo cree usted que debería ser esa prestación del servicio para que usted diga, verdad que este servicio nos ayuda a vivir mejor?

Informante: Esto limpio y que esté en la basura exactamente en un solo sitio que no haya regueros, que no haya reguero de nada, en que no esté mal olor.

Investigador: Ah, bueno, señora Ramona le agradezco muchísimo y cuénteme una cosita ¿si le gustaría aparecer en el listado de colaboradores o prefiere que no la mencionen?

Ok, bueno, mil gracias, ha sido muy valioso su aporte.

No. De Entrevista: **COM007**

Nombre del Entrevistado: **MANUEL AURELIO VIDAL CELIN**

No. Celular: 3203517769 Correo electrónico:

Muy buenas tardes, agradezco mucho su colaboración en este proceso señor Manuel espero que sea de gran aporte para la ciudad, adelanto un trabajo de tesis doctoral, cuyo objetivo de investigación es generar un modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo, que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno número tres ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena. No se trata de una evaluación, es para establecer con certeza lo que cada uno conoce sobre el tema y a partir de allí, proponer alternativas para generar un modelo de educación ciudadana, que pueda disipar las dudas o aportar lo que cada uno debe conocer del tema propuesto con esta entrevista. Buscamos conocer su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de calidad, tiene total libertad para responder, solicitar suspensión en el momento que lo desee, su nombre no será publicado en desarrollo de la investigación y el resultado de esta, a menos que usted me manifieste expresamente que si desea aparecer en el listado general de colaboradores. También le voy a hacer entrega de un documento para su revisión y firma que es el consentimiento informado, en el que acepta participar en este, en este proceso.

Bien, señor Manuel, así como hemos venido conversando me gustaría de pronto que iniciáramos con el desarrollo de nuestra entrevista que agradezco mucho el espacio que ha destinado para atenderme en este en esta etapa tan importante para mí.

Investigador: Cuénteme una cosita, ¿qué información tiene sobre la prestación del servicio público de aseo en términos generales?

Los servicios de aseo son prestados por por aquí en Cartagena pues en mi comunidad por la empresa Pacaribe que tienen una frecuencia de recolección, digamos tres días a la semana y un horario establecido.

En este caso Pacaribe en la zona norte de acá donde yo habito esa es la empresa encargada de recoger los residuos sólidos de en esta comunidad

Investigador: Mil gracias, cuáles son sus necesidades de conocimiento sobre la normativa que regula la prestación del servicio público de aseo.

Bueno, básicamente cuando uno lo primero que uno debe conocer cuando llega a una comunidad de saber cuál es el horario de recolección, cuáles son

los días en que la empresa recolectora de basura así su recorrido es lo más básico ya conociendo el horario y los días pues uno tiene que amoldarse a ese horario y de pronto si tengo necesidad de algún conocimiento, de cuál es la empresa que me está prestando, pues yo lo veremos, pero básicamente esas son las necesidades de conocimientos que todo ciudadano debe saber

Investigador: ¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento para estar al tanto sobre los procedimientos que regulan la prestación de servicio público de aseo??

Bueno, conocer a fondo que las normas que rige digamos esa esos servicios que deben ser mucho más puntuales en estos momentos, pues cuando

Que tenga la necesidad de conocer, pues los buscaré en algún medio.

Investigador: ¿Conoce los derechos y deberes de los usuarios del servicio de aseo?.

Sí, claro, este como derecho, el que se me recoja mis residuos sólidos, ¿cierto? en las frecuencias establecidas en forma puntual, sin interrupción y mi deber es presentar los residuos sólidos cuando me tocan no en los horarios no permitidos porque es que eso es lo que conlleva de pronto al desorden y a la basura, en toda la comunidad hay personas que sacan la basura en los días que no son

Investigador: ¿Cuáles son los conocimientos que deben tener los ciudadanos sobre el servicio de aseo?

Primero, cuál es la empresa que está trabajando en el área donde vive. Segundo conocer como dije anteriormente, cuáles son los días de la semana. Tercero, cuáles son los horarios

Investigador: Ok perfecto señor, Manuel y ¿conoce las herramientas para tramitar ante los organismos gubernamentales sus quejas por la prestación de servicio de aseo.

Bueno, como herramientas tenemos las peticiones que hay reclamos a través de las páginas que aparecen internet y los medios escritos para llevarlo personalmente a los despachos de esas entidades que regulan la la prestación de esos servicios

Investigador: ¿Conoce los organismos de control para solicitar apoyo en la solución de sus quejas por la prestación de servicio de aseo y las funciones que ellos cumplen?

Bueno, este la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, creo que es la entidad encargada de regular y de poner en cintura, pues a esas empresas cuando no hacen bien su trabajo

Investigador: ¿Conoce las herramientas para tramitar ante la empresa prestadora del servicio de aseo sus quejas por el servicio?

Claro, creo que son, digamos por medios escritos ,una carta, una petición un reclamo. Me imagino, sí, claro. Que considera que no quedó bien hecho no ha habido necesidad tampoco de eso no, no lo he vivido

Investigador: ¿Sabe a quién acudir ante una petición que es o reclamo por la prestación de servicio de aseo cuando considere que no está bien?

Ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Ha sentido la necesidad de acudir a un organismo superior sobre el servicio público de aseo para que sus inquietudes sean resueltas.

Hasta ahora no he tenido la necesidad

Investigador: ¿Conoce algún documento folleto infografía que le explique sus deberes y derechos para exigir recibir y reclamar la calidad en la prestación del servicio público de aseo?

Sé que existen unas normas, sé que existe un decreto. Creo que es decreto donde explican toda esa cuestión, pero es fácil de conseguir esa información, pero sí sea el groso modo, cuáles son mis derechos y cuáles son mis deberes esta pregunta es tan importante que es transversal porque para todas las personas que están participando en este proceso que me están apoyando a todas, se les hace esta pregunta,

Investigador: ¿Qué significado tiene para usted calidad de vida calidad de vida?

Es un es un grupo de factores que inciden en la en la forma deseada de uno de vivir digamos calidad de vida, significa tener unos servicios de salud óptimos unos servicios de energía, gas, recolección de basura, todas esas esos factores hacen que cuando uno los tenga uno los tiene digamos de manera inmediata sin interrupciones hace que la calidad de vida, uno sea mejor, o sea, vive en unas en una en unas comodidades deseadas y cuál cree usted que es la relación que puede existir entre calidad de vida y un buen servicio de aseo. Bueno, cuando hay un buen servicio de aseo nuestro entorno, estará limpio cuando hay un buen un buen manejo de los residuos sólidos por parte también de la comunidad porque no todo es también culpa de la de las empresas prestadora cuando hay un buen manejo de los residuos

sólidos en el horario y días establecido, pues vamos a vivir en un ambiente sano sin basuras, alrededor, que conlleva finalmente a enfermedades y eso prácticamente.

Investigador: ¿Cuáles serían las características de un servicio público de aseo que contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?

En estos momentos son tres días a la semana que tiene toda empresa la empresa recolectora de basura, las características es principal es sería cumplir digamos con esos horarios compró un día que deje de pasar la basura a recogerla, eso conlleva a más acumulación de basura y la parte de salubridad se va a ver afectada pienso que los tres días.

Pues podrían son tres días a la semana de 7. Ojalá fueran cinco días, pero bueno, yo sé que eso es un poquito difícil, pero todo es cuestión de de Cultura y de saberse manejar con esos residuos sólidos,

Investigador: Ok bueno, señor Manuel le agradezco infinitamente su colaboración y una pregunta final este proceso como lo indica el documento que le que le hago entrega el acta de Consentimiento Informado pues allí se le comenta de que se trata todo así como como ya habíamos hablado inicialmente no hay la obligación de parte suya de aparecer o no aparecer si usted desea aparecer en el listado de mis de mis colaboradores en en mi tesis, pues si cuento con su aprobación pues obviamente su nombre también aparecerá en la lista de colaboradores en caso de que usted no lo desee pues me lo manifiesta, si si desea enterarse del resultado final del trabajo, pues también me comenta yo con gusto a su correo electrónico o a su número de celular le haré llegar los resultados del trabajo de investigación.

Investigador: Cuénteme, le gustaría aparecer y recibir la información.

Sí, sí, no hay ningún problema acepto

ENTREVISTA REPRESENTANTES DE ORGANISMOS DE CONTROL

No. De Entrevista: **OC001**

Nombre del Entrevistado: **RITA ELVIRA LÓPEZ OROZCO**

Personera delegada para los servicios públicos domiciliarios de la ciudad de Cartagena

No. Celular: 3172755119

Buenos días, nos encontramos en la Personería Distrital en compañía de la doctora Rita López quien ha accedido a apoyarme en este proceso agradezco mucho su colaboración doctora Rita espero que este trabajo sea de gran aporte para la ciudad adelanto un trabajo de tesis doctoral, cuyo objetivo de investigación, he generado un modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuye a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno número 3 ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena no se trata de una evaluación es para establecer con certeza lo que cada uno conoce sobre el tema y a partir de allí proponer alternativas para generar un modelo de educación ciudadana que pueda disipar las dudas o aportar lo que cada uno debe conocer del tema propuesto con esta entrevista. Buscamos conocer su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de calidad tiene total libertad de responder o solicitar la suspensión en el momento que lo desee su nombre no será publicado en desarrollo de la investigación y el resultado de esta a menos que manifieste su deseo de aparecer en el listado de colaboradores entonces bienvenida doctora y primeramente cuénteme si le gustaría de pronto aparecer en mi listado de colaboradores,

Informante: Claro que sí

Investigador: Me regala, por favor, entonces su nombre completo para citarlo de esa manera en el texto

Informante: Rita Elvira López Orozco personera delegada para los servicios públicos domiciliarios de la ciudad de Cartagena

Investigador: Perfecto, mil gracias doctora Rita describa las estrategias que ha venido implementando la Superintendencia de Servicios Públicos en cuanto a la formación de los ciudadanos sobre el servicio público de acero y las normas y procedimientos que regulan en la ciudad de Cartagena

Informante: Bueno hasta el momento que yo sepa ninguna aquí no ha hecho la Superintendencia nunca ha presentado ninguna capacitación a la ciudadanía sobre aseo en la ciudad de Cartagena

Investigador: OK y ¿cuáles son los mecanismos de divulgación que usted sabe que hayan empleado por la Superintendencia de los servicios públicos para poner en conocimiento de los ciudadanos estrategias de formación para ese servicio público y las normas y procedimientos que regulan en Cartagena?

Informante: Tengo entendido que una vez hicieron una reunión en la alcaldía, pero eso quedó solamente en la mesa porque la comunidad no conoció realmente que era lo que estaban haciendo y qué es lo que necesita la Superintendencia divulgar a nivel general de la ciudad de Cartagena qué mecanismos se pueden utilizar para que se realice verdaderamente una limpieza a la ciudad y que se pueda mostrar la ciudad totalmente limpia perdona la redundancia y que y que y que permita que las personas que estamos transitando que estamos utilizando que estamos caminando por la ciudad de Cartagena tengamos un ambiente sano

Investigador: Ok doctora Rita ¿cómo realizan seguimiento para evaluar, la eficacia de las estrategias que ha venido implementando la Superintendencia en cuanto a la formación de los ciudadanos y procedimientos que la regulan en la ciudad de Cartagena e igual ha comentado que no ha conocido las estrategias, pero de pronto como no hay estrategias implementadas de pronto las que usted sugiera para evaluar?

Informante: Bueno, te comento lo siguiente aquí nosotros en la Personería yo regresé a este cargo quien lo desempeñé hace 13 años volví nuevamente ahora el año pasado en octubre lo primero que yo hice fue reunirme con todas las empresas y servicios públicos y especialmente con la de aseo por el estado en que se encuentra la ciudad de Cartagena que se encuentra sucio y hablamos en invitamos pues a la Oficina de Servicios Públicos de la Alcaldía para saber qué mecanismos o estrategias tienen ellos hasta ahora, la única que yo he conocido y que he visto es la que ha hecho Pacaribe que lava las plazas cada seis meses no he visto ninguna otra

Investigador: ¿Considera importante una formación ciudadana orientada al servicio público de aseo para mejorar la calidad de vida?

Informante: Perfecto, claro que sí, si se hace necesario no solamente divulgar sino concientizar a la ciudadanía sobre el hecho de que la ciudad de Cartagena merece estar limpia porque además de eso prevenimos no solamente enfermedades, sino el mal hábito de estar arrojando basura en cualquier parte

Investigador: ok, ¿qué aporte daría usted para un modelo de formación ciudadana para una mejor en la prestación de servicio público de aseo para la unidad comunera de gobierno número tres ubicada en la localidad uno de la ciudad de Cartagena?

Informante: Realizando capacitaciones en las diferentes los colegios en las universidades en los barrios en donde le estemos enseñando educando a la gente a las personas mejor dicho, cómo vamos a darle el tratamiento sobre las basuras es que no es llegar y decirle NO que recicla aquí que recicla ya no esto esto es algo que debe ser permanente por qué? Porque si comenzamos desde los niños ya que llegamos al adulto vamos a encontrar que ellos van a ser van a ser no solamente lo del reciclaje sino saber que la basura se debe poner a determinada hora que vaya a pasar el carro y dónde se debe poner y que esto la recojan evidentemente

Investigador: ¿Cuáles serían las estrategias de formación ciudadana sobre el servicio público de aseo para mejorar la calidad de vida en la unidad comunera de gobierno número tres ubicada en la localidad uno de la Alcaldía de Cartagena?

Informante: Estrategias de formación.... el puerta a puerta se puede hacer perfectamente, el aviso en los periódicos, en las emisoras locales, reuniones que se deben hacer en las comunidades e informarle a la comunidad directamente ya sea con perifoneos etcétera sobre la necesidad que hay que hacer de preservar el medio ambiente en el cual estamos residiendo

Investigador: ¿Cuáles serían los valores sociales a incorporar en un modelo de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera del gobierno número tres ubicada en la localidad uno de la ciudad de Cartagena?

Informante: El sentido de pertenencia. Si no tenemos sentido de pertenencia con la ciudad olvídate que vamos a poder realizar una buena labor.

Investigador: ¿Cómo debería ser la formación ciudadana sobre el servicio público de aseo para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno número tres ubicada en la localidad uno de la ciudad de Cartagena?.

Informante: No solamente se debe capacitar, también se debe complementar con acciones que permitan reflejar ante la ciudad y ante la comunidad que se está realizando una buena labor en beneficio de la ciudad

y sobre todo entender y saber que si mejoramos el servicio de aseo mejoramos el medio ambiente donde estamos viviendo-.

Investigador: ¿Como organismo gubernamental cuáles estrategias emplean para propiciar la participación ciudadana en relación con el servicio público de aseo?

Informante: Bueno en el caso de nosotros como personería estamos haciendo reuniones con las empresas y exigiéndoles que se cumplan lo establecido en el contrato de condiciones uniformes porque ellos tienen la obligación de capacitar a los ciudadanos, de capacitar a los vocales de control y a los líderes.

Investigador: ¿Cuál es su concepción sobre la formación ciudadana?

Informante: Falta mucha.... mucha educación. Falta mucha participación y falta mucho inculcar ahí, aunque digamos en forma coloquial como con saliva, porque es que si tú muestras que no tienes consumo de los otros servicios públicos, lo lógico que el aseo, inmediatamente siga lo mismo.

Investigador: Finalmente doctora, ¿qué significado tiene para usted calidad de vida calidad de vida?

Informante: Tiene para mí higiene conocimiento sentido pertenencia, capacidad de discernir entre lo bueno y lo malo y entrega total en el trabajo

Investigador: Le agradezco mucho su tiempo el espacio que ha dedicado a esto y le estaré informando los resultados de la investigación mil gracias.

ENTREVISTA REPRESENTANTES EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO PUBLICO

No. De Entrevista: **ESP001**

Nombre del Entrevistado: **MANUEL ELISEO PARRA DAZA**

Director Jurídico de la Empresa Prestadora
del Servicio de Aseo en la Unidad Comunera
de Gobierno No. 3 – Pacaribe S.A E.S.P.

No. Celular: 3174331101

Investigador: Muy buenos días, agradezco mucho su colaboración en este proceso que espero sea de gran aporte para la Ciudad, adelanto un trabajo de tesis doctoral cuyo objetivo de Investigación es: Generar un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

No se trata de una evaluación, es para establecer con certeza lo que cada uno conoce sobre el tema y a partir de allí proponer alternativas para generar un modelo de educación ciudadana, se puedan disipar las dudas o aportar lo que cada uno debe conocer del tema propuesto.

Con esta entrevista buscamos conocer su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de calidad.

Tiene total libertad de responder o solicitar la suspensión en el momento que lo desee. Su nombre no será publicado en desarrollo de la investigación ni el resultado de ésta a menos que usted manifieste su deseo de aparecer en el listado general de colaboradores.

Investigador: ¿Cómo considera usted que los organismos gubernamentales pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través del servicio de aseo?

Informante: bueno con fundamento en mi experiencia considero que a través de la formulación de políticas serias de Estado a nivel nacional, la Nación y a nivel distrital o a nivel local a través de políticas no solamente del gobierno de turno, sino que en lineamientos institucionales a través de la herramienta idónea, que es el PEGIRS ya debido a que está estas son

considerados para un largo plazo entonces como que establecer y que todas las administraciones compran con los con la meta de corto mediano y largo plazo y en el cual se incluían herramientas relacionadas a la cultura, ciudadana y también al tema de sanciones sobre todo aquellos grandes usuarios que evaden o que vulneran en la prestación de los residuos sólidos de manera, ilícita, yo creo que puede ser un tema desde el PGIRS y articulado, pues con otras áreas como es la secretaria de infraestructura y la Policía Nacional yo creo que hace un poquito más de presencia con ese tema y también con el tema de medios socializar a través de los medios todo el tema de la adecuado manejo de residuos sólidos tanto no aprovechables como aprovechables.

Investigador: ¿Considera usted que los ciudadanos hacen uso adecuado de los mecanismos de participación en procura de mejorar la prestación del servicio de aseo en la ciudad de Cartagena?

Informante: desde el punto de vista o del enfoque de las empresas prestadoras de servicio público de aseo, digamos que los ciudadanos sí hacen uso de sus derechos a través de Derechos de Petición tal como lo contempla la ley 142 del 94, pero a través de las cuales ellos pueden hacer uso de las peticiones que he dejado reclamaciones en materia de servicio, aseo tanto por temas de facturación como por temas operativos, entonces digamos que desde el punto de vista en la experiencia que tengo yo con mi empresa de servicio público, si hay usuarios que manejan los mecanismos de participación también a través de vocales de control y a través de la Personería también son herramientas idónea para el manejo de servicios de estas herramientas de participación en los materiales de los servicios públicos domiciliarios, digamos que si, si se hace un manejo adecuado desde las herramientas y que de pronto bueno, hace un poquito falta un poco más de conocimiento.

Investigador: ¿En las comunicaciones recibidas de parte de los ciudadanos relacionadas con el servicio público de aseo en la ciudad de Cartagena se evidencian los conocimientos de sus deberes y obligaciones en la prestación de este servicio?

Informante: muchas veces a pesar de que los usuarios si saben usar los canales, si se nota a veces un desconocimiento en cuanto a los deberes y derechos en materia de servicio público domiciliarios sobre todo también para el tema de aseo como te digo de mucho desconocimiento si bien a pesar de que la empresa hace un trabajo en las comunidades trabajo fuerte con los líderes comunales con asociaciones con fundaciones desafortunadamente, pues este no tiene el alcance de que llegue a toda la población entonces donde yo te digo que es donde debe participar más activamente el distrito y la gente territoriales a través de sus políticas públicas.

Investigador: ¿Ante las acciones que emprenden como Empresa prestadora del servicio, considera que existe la debida recepción por parte de los ciudadanos de la unidad comunera de Gobierno No? 3 de la Localidad 1 de la Ciudad de Cartagena?

Informante: Que desde el punto de vista de las empresas y ahí es donde yo te comento que eso debe ir a un lado a los esfuerzos del distrito a través a incluso de Secretaría de Educación de hacer un poquito más de socialización en temas de normas y manejos de servicio público, porque solamente la gestión social que hace las empresas no es suficiente como para llegar a toda la población en esta materia.

Investigador: ¿Considera importante una formación ciudadana orientada al servicio público de aseo para mejorar la calidad de vida?

Informante: es importantísimo incluso desde los PEI de las instituciones educativas, diseñar un programa de formación en materia del servicio de aseo, ya que vayan acompañado el tema de formación ambiental porque digamos que desde la primera infancia ser más receptivo con temas como separación en la fuente tema de aprovechamiento del tema de la adecuada prestación de servicio de aseo incluso deberes de las personas, o sea que haga parte de una formación cívica aún de las personas desde la infancia siguiendo desde bachillerato y bueno ya a nivel general en cada una de las profesiones creo que si es importantísimo porque de esto depende el tema la amigable, digamos.

El buen estado del medio ambiente en la ciudad no y digamos que que los temas culturales aquí de todas maneras están muy arraigados y hay que ir cambiando esa cultura. Entonces es importante lo lo que se plantea en la pregunta, la formación ciudadana desde todos los aspectos en materia del servicio público de aseo y en general en todos los servicios públicos domiciliarios, no solo aseos, sino energía acueducto alcantarillado y demás.

Investigador: ¿Cuáles son las competencias de formación ciudadana relacionadas con el servicio de aseo?

Informante: pues desconozco que existan para una línea específica del servicio de aseo como tal, pero sí, existen, digamos competencias relacionadas en el manejo ambiental no, en el tema de separaciones en la fuente de pronto de temas manejo responsable de residuos sólido cumplimiento de horarios que van muy ligado, pero todo todo el tema como un subtema dentro de la formación dentro de las competencias ambientales que es lo que digamos que existe actualmente

Investigador: ¿Qué aporte daría para un modelo de formación ciudadana para la mejora de la prestación del servicio público de aseo para la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

Informante: pues seguir con el apoyo que se hace ante las Juntas Acciones Comunales entre los líderes comunitarios de la unidad comunera de gobierno número tres de la localidad 1, si nos lo piden pues nosotros estamos dispuestos, pues obviamente como siempre la empresa en ahondar y en capacitar en temas varios no solamente siempre en los mismos temas, sino los temas que ellos requieran que sean capacitado, digamos que nuestro programa es de nuestro programa de gestión social, tenemos diseñado unos pilares en los cuales. Nosotros nos movemos, pero si hay algo adicional que de pronto ellos quieren y que vea que nosotros podemos ayudar o colaborar en temas de formación ciudadana, pues seríamos apoyo de estas asociaciones, no digamos que desde ese punto de vista nosotros pues podríamos prestar a través de nuestro programa de gestión social esa ese apoyo a esa formación ciudadana.

Investigador: ¿Cuáles serían las estrategias de formación ciudadana sobre el servicio publico del aseo para mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

Informante: digamos que la estrategias deberían ir definidas desde el gobierno, no local como te dije a través de programas del PGIRS en primera instancia y eso ir bajando hasta llegar a a los a cada uno de los de los de la ciudadana, pues de la ciudadanía, perdón, apoyándose obviamente en los líderes en la junta de acción comunal, en las alcaldías locales haciendo charlas, digamos socializaciones proyectos. Digamos incluso vinculando diferentes autoridades incluso en empresas de aseo en en ejercicio prácticos para poder para poder mitigar y que las personas mismas aprendan el manejo responsable de los residuos sólidos en la unidad como unidad de gobierno.

Investigador: ¿Cuáles serían los valores sociales a incorporar en un modelo de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No? 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

Informante: Se puede hacer hincapié en los valores como la responsabilidad en donde cada uno desde sus obligaciones y derechos puede aportar en la construcción de un modelo de aseo exitoso en la comunidad también a través de la tolerancia en las cuales cada quien partiendo de la del draft y el respeto partiendo del respeto hacia los demás cumpla con sus obligaciones partiendo no solamente con las obligaciones de las empresas

prestadoras, sino también con las obligaciones de los usuarios y de los gente territoriales y autoridades administrativas.

Investigador: ¿Cómo debería ser la formación ciudadana sobre el servicio público del aseo para mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

Informante: Yo digo que esto debe partir desde la educación ciudadana como pilar, de la educación y de los procesos de enseñanza y aprendizaje en los colegios. Yo creo que la clave es hacer esto parte como una estrategia transversal a todas las instituciones tanto públicas como privadas en el tema del respeto de los derechos y obligaciones en materia de los servicios públicos especialmente en el servicio de aseo también haciendo énfasis en el tema de aprovechamiento creo que desarrollando a través de un proceso formativo continuo y cognitivo acerca de los deberes y derechos de de los ciudadanos en materia de servicio de aseo.

Investigador: ¿Cómo empresa prestadora del servicio de aseo, cuáles estrategias emplean para propiciar la participación ciudadana en relación con el servicio público de aseo que ayude a mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

Informante: Bueno, como prestadoras de aseo, digamos que hacemos apoyo continuo en a los líderes, eh, comunales de la unidad comunera, número tres se hacen campañas de Gestión Social sí dan charlas, se participa en jornadas de sensibilización con la comunidad para propiciar la participación ciudadana también a través de nuestra área de peticiones en las cuales los ciudadanos pueden acercarse a ser peticiones a través de los distintos canales sea PQR escritas, o sea, por la página web o telefónicas también por correo electrónico, digamos que sea un amplio margen de participación a la ciudadanía, en la formación al servicio público de aseo, digamos que qué impacta directamente el tema de las campañas de gestión, social y campañas sociales, donde hacemos operativos en las unidades comunera 3 en los más afectados donde se presenten puntos críticos para tratar de mitigar esta problemática digamos que una vez se hacen se intervenciones pues se logra un resultado efectivo eficaz, pero desafortunadamente como se aplicaba anteriormente también debiera acompañado de la de la gestión de las autoridades y de la Policía desafortunadamente no tenemos competencia legal para imponer sanciones y yy es un tema de complementar tanto el tema de gestión social que se hace por parte de la empresa como el tema de sanciones por parte de las de los agentes territoriales y de la Policía Nacional llamen para poder nosotros reforzar o ayudarles a ellos también en esta clase de de campañas, entonces digamos que hay una recepción, pero esa digamos que en el momento se trabaja, pero eso se va olvidando entonces hasta que no llegamos nosotros de nuevo intervenimos socialmente a pesar que la gente ve

el caminito y todo eso digamos que hay una recepción, pero esta es como temporal y y que si se necesita pues una ayuda un refuerzo por parte del ente territorial y de las autoridades.

Investigador: ¿Qué significado tiene para usted calidad de vida?

Informante: calidad de vida, digamos que son los distintos factores que permiten dar, eh? Un bienestar continuó las personas en distintos aspectos de su existencia son todos aquellos factores que permiten un desarrollo libre consciente y participativo tanto individual como colectivamente que permite a esa persona brindar un bienestar en todos los campos de su vida.

Investigador: - ¿Cuál es su concepción sobre la formación ciudadana?

Informante: Para mí la formación ciudadana es el conjunto de valores, la adquisición de conocimiento y el desarrollo de habilidades que nos permiten a las personas individualmente comportarse dentro de una sociedad y trazar objetivos para el bienestar común de una comunidad o un grupo de personas desde la realización individual de cada individuo para reflejarse en un bienestar general en cada una de las de en cada una de las comunidades y en cada uno de los grupos poblacionales.

ENTREVISTA FUNCIONARIO PUBLICO

No. De Entrevista: **FP001**

Nombre del Entrevistado: **VERENA LUCIA GUERREO BETTIN**

Jefe de Oficina Asesora de Control Interno
Alcaldía de Cartagena, Antes: Asesora de
Despacho Servicios Públicos

No. Celular: 3174331101

Investigador: Muy buenos días, agradezco mucho su colaboración en este proceso que espero sea de gran aporte para la Ciudad, adelanto un trabajo de tesis doctoral cuyo objetivo de Investigación es: Generar un MODELO TEÓRICO DE FORMACIÓN CIUDADANA ORIENTADA AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA UNIDAD COMUNERA DE GOBIERNO NÚMERO 3 EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

No se trata de una evaluación, es para establecer con certeza lo que cada uno conoce sobre el tema y a partir de allí proponer alternativas para generar un modelo de educación ciudadana, se puedan disipar las dudas o aportar lo que cada uno debe conocer del tema propuesto.

Con esta entrevista buscamos conocer su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de calidad.

Tiene total libertad de responder o solicitar la suspensión en el momento que lo desee. Su nombre no será publicado en desarrollo de la investigación ni el resultado de ésta a menos que usted manifieste su deseo de aparecer en el listado general de colaboradores.

Investigador: ¿Cómo considera usted que los organismos gubernamentales pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través del servicio de aseo?

Informante: pues, a través de un control efectivo sobre los prestadores en un esquema de libre competencia

Investigador: ¿Considera usted que los ciudadanos hacen uso adecuado de los mecanismos de participación en procura de mejorar la prestación del servicio de aseo en la ciudad de Cartagena?

Informante: No, creo que al ciudadano le hace falta mucha formación sobre la manera de hacer valer sus derechos frente a las empresas prestadoras del servicio de aseo

Investigador: ¿En las comunicaciones recibidas de parte de los ciudadanos relacionadas con el servicio público de aseo en la ciudad de Cartagena se evidencian los conocimientos de sus deberes y obligaciones en la prestación de este servicio?

Informante: pues creo que no, los ciudadanos no evidencian en nada el conocimiento que tienen de sus deberes como ciudadanos frente al tema del manejo de las basuras y de las obligaciones que tienen los prestadores tampoco, pues creo que ningún ciudadano tiene conocimiento de qué comprende el servicio de aseo tal como lo establece el 1077, creo que ningún ciudadano, sabe que el servicio de aseo además del barrido de calles implica el lavado de las plazas y sitios, pues, públicos áreas públicas que no saben que la poda está metida. Hay una cantidad de cosas que el ciudadano no tiene ni idea que están dentro de la tarifa del servicio de aseo.

Investigador: ¿Ante las acciones que emprenden como Organismo Gubernamental, considera que existe la debida recepción por parte de los ciudadanos de la unidad comunera de Gobierno No? 3 de la Localidad 1 de la Ciudad de Cartagena?

Informante: pues creo que a pesar de que es uno de los servicios que más afecta, eh, a los ciudadanos, creo que, creo que esa, que esa comunicación, pues no, no existe de manera debida por parte de los ciudadanos en general de todas las unidades comuneras. Creo que, que falta mucha explicación para que la gente entienda bien, en qué consiste la prestación del servicio

Investigador: ¿Considera importante una formación ciudadana orientada al servicio público de aseo para mejorar la calidad de vida?

Informante: por supuesto que es importantísima la formación ciudadana en relación con el servicio de aseo sobre todo hacia la calidad de vida y no solamente en torno a la prestación del servicio como tal, sino a temas tan importantes como la separación en la fuente, todo lo que tiene que ver con algunos, con algunas temas del PGIRS, porque el ciudadano tiene que formarse para saber separar en la fuente, para, para muchas cosas, o sea, yo creo que la formación del del ciudadano en el tema del aseo y, es fundamental porque no solamente genera calidad de vida, sino que ayuda al cuidado del medio ambiente también.

Investigador: ¿Cuáles son las competencias de formación ciudadana relacionadas con el servicio de aseo ?

Informante: Pues las, las competencias del ciudadano relacionada con el servicio de aseo son varias, creo que una de las más importantes es aprender a, a separar en la fuente.

Investigador: ¿Qué aporte daría para un modelo de formación ciudadana para la mejora de la prestación del servicio público de aseo para la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

Informante: Nosotros sabemos que como seres humanos todos somos productores natos de basura y creo que lo primero que nos tienen que enseñar, las competencias que debemos desarrollar, es cómo separar en la fuente y de ahí pa adelante, pues pueden salir muchas cosas, pero creo que básicamente es el tratamiento que desde la fuente le damos a las basuras

Investigador: ¿Cuáles serían las estrategias de formación ciudadana sobre el servicio público del aseo para mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

Informante: Pues yo creo que a los ciudadanos hay que formarlos, básicamente en el tema del manejo de las basuras, pero además, enseñarles algo muy básico relacionado con el esquema del servicio de aseo, sobre todo el tema tarifario, explicarles un poco de dónde sale la tarifa del servicio de aseo

Investigador: ¿Cuáles serían los valores sociales a incorporar en un modelo de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No? 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

Informante: Valores sociales, pues yo creo que el más importante es la auto, la autorregulación y la corresponsabilidad. Yo creo que eso nos hace falta mucho como, como ciudadanos si fuéramos más autorregulados y tuviéramos un sentido de corresponsabilidad en la gestión de los, de los asuntos que nos interesan como ciudadanos, pues la ciudad sería distinta.

Investigador: ¿Cómo debería ser la formación ciudadana sobre el servicio público del aseo para mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

Informante: . el cómo pues obviamente, el ciudadano siempre ha estado muy alejado de los temas, uhmm... tanto públicos como, como privados y creo

que la manera más sencilla, el cómo es a través de estrategias de, comunicacionales sencillas, de, de pedagogía que sea muy sencillas y muy de fácil entendimiento para, para todos los ciudadanos especialmente para las amas de casa, para los niños, creo que otra de las estrategias sería también a través de los colegios, pero el cómo es haciéndolo de manera sencilla, explicarle la estructura de una tarifa un ciudadano no es tan sencillo, pero se puede lograr

Investigador: ¿Cómo empresa organismo gubernamental, cuáles estrategias emplean para propiciar la participación ciudadana en relación con el servicio público de aseo que ayude a mejorar la calidad de vida de la unidad comunera N° 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena?

Informante: Pues hasta donde yo sé desde la Alcaldía no se han, eh... Planteado estrategias para que se propicie la participación ciudadana en relación con el servicio público de aseo, creo que una de las fallas que hay, es precisamente el tema este de los vocales de control en las empresas, hay muchas cosas que hay que activar, pero que desgraciadamente pues no se, desde lo público, no se han hecho.

Investigador: ¿Qué significado tiene para usted calidad de vida?

Informante: Pues para mí calidad de vida es bienestar, bienestar en todo sentido bienestar en lo físico, en lo espiritual, bienestar en lo emocional, todo lo que me genere bienestar como ser humano y como, y como miembro de una sociedad, pues para mí implica calidad de vida, la calidad de vida, no se mide sólo por el tener, sino también por el ser y creo que el bienestar es una de las cosas o de los mayores indicadores de la calidad de vida de alguien. .

Investigador: - ¿Cuál es su concepción sobre la formación ciudadana?

Informante: Pues la formación ciudadana tiene que ver con la generación de competencias en todos nosotros que somos los que conformamos la sociedad y la generación de competencias, pues tiene que ver como, en relación, a cómo gestionamos también el territorio, como gestionamos nuestra vida familiar, las competencias ciudadanas, hay que generarlas y hay que generarlas a través de la enseñanza, de la formación sobre todo de materias como por ejemplo, el civismo, la urbanidad, que antes eran importantes en la, en los pensum de los colegios y desgraciadamente desaparecieron, pero creo que, que la formación ciudadana tiene que ver con la con la generación de competencias en las personas que vivimos en sociedad.

ENTREVISTA REPRESENTANTE COMUNAL

No. De Entrevista: **RC001**

Nombre del Entrevistado: **ROBERTO ARDILA GONZALEZ**

No. Celular: 3157759102 Correo electrónico:

Buenas tardes. nos encontramos en compañía del señor Roberto Ardila González, presidente de la Junta de Acción Comunal de Crespito, un sector del barrio Canapote. Agradezco mucho su colaboración en este proceso que espero sea de gran aporte para la ciudad. Como le había comentado, adelanto un trabajo de tesis doctoral cuyo objetivo de investigación es generar un modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno número 3, ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena. No se trata de una evaluación, es para establecer con certeza lo que cada uno conoce sobre el tema y a partir de allí proponer alternativas para generar ese modelo de educación ciudadana, que se puedan disipar las dudas o aportar lo que cada uno debe conocer del tema propuesto, en esta entrevista buscamos conocer su percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de calidad. Tiene total libertad de responder o solicitar la suspensión en el momento que lo desee. Su nombre no será publicado en desarrollo de la investigación ni el resultado de esta, a menos que usted manifieste su deseo de aparecer en el estado general de colaboradores, entonces usted me dirá, señor Roberto, si le interesa de pronto que aparezca su nombre en el trabajo.

Informante: sí no hay problema que aparezca mi nombre, como representante de la junta de acción comunal.

Investigador: Cuénteme algo, señor Roberto ¿qué información tiene sobre la prestación del servicio público de aseo?

Informante: Bueno acá en Crespito, no tengo una perfección ciento por ciento buena sinceramente, hay una falencia que he visto por mis propios ojos y que me ha comentado la comunidad **Investigador:** ok. Cree usted que la esas, esas falencias, ¿se evidencian de qué manera?

Informante: Por ejemplo, en el barrido de calles, es la queja más frecuente, las personas me dicen que el barrido no es un barrido, sino un rastrillado, digámoslo así, arrastran las tres cuatro cositas que fue, pero queda la arena y eso se va acumulando, se va acumulando y lo que sí veo es que en otros

barrios, que yo lo he visto, en otros sectores que presta el servicio la misma empresa de aseo, sí barren o sea, no hay, no hay arena, no hay. Entonces hay como una diferencia con otros barrios los operarios acá en Crespito parece que no barren digo yo que parece porque yo estoy en horas de trabajo y sinceramente no los veo.

Investigador: Ok. ¿cuáles son sus necesidades de conocimiento sobre la normativa que regula la prestación de servicio público de aseo?

Informante: Mis... Necesidades ¿respecto a?

Investigador: ¿Qué cree usted que debe conocer de la normativa que regula el tema la prestación del servicio público de aseo?

Informante: bueno principalmente los derechos, o sea qué tenemos derecho, a qué podemos apelar, a quién podemos acudir, para que es la solución a esto que precisamente que acabo de decir, lo que hemos hecho hasta el momento de radicar solicitudes de Derechos de Petición directamente a Pacaribe respecto a estas quejas de la comunidad.

Investigador: ¿Cuáles son sus necesidades de conocimiento para estar al tanto sobre los procedimientos que regulan la prestación del servicio público de aseo? Procedimientos, ahora estamos hablando de procedimientos, antes era conocimiento de la normativa, ahora cómo hacerla efectiva, procedimientos que hay establecidos para hacer efectivos esos derechos que usted tenga o para gestionar una queja.

Informante: La, lo que hemos, lo que hemos utilizado es los canales virtuales de las a través de la página de WWW. de ellos, radicamos en PQR, peticiones quejas y reclamos, el procedimiento que hemos hecho, solamente eso.

Investigador: ¿conoce los derechos y los deberes de los usuarios de servicio de aseo?

Informante: Someramente, Sinceramente al ciento por ciento como decía anteriormente sería bueno, que, que supiéramos más, más de los derechos nuestros.

Investigador: ¿Cuáles son los conocimientos que usted considera deben tener los ciudadanos sobre el servicio de aseo?

Informante: Así como en Surtigas y en otras empresas he visto que hay un, como un reglamento de usuario algo así creo que se llama, sería bueno que

en el aseo también fuera lo mismo, que las empresas se encargarán de que la comunidad, de que cada afiliado o usuario supiera eso

Investigador: ¿conoce las herramientas para tramitar ante los organismos gubernamentales sus quejas por la prestación de servicio de aseo?

Informante: Sí, solamente el canal virtual como decía, porque ahora cuando la pandemia ya, nos alejamos de de asistir presencialmente a radicar esta solicitud.

Investigador: ¿Conoce los organismos de control para solicitar apoyo en la solución de sus quejas por la prestación del servicio de aseo y las funciones que ellos cumplen?

Informante: bueno también, ahora que se toca ese tema, hemos acudido a la oficina de Servicios Públicos de la Alcaldía, en la propia sede de la alcaldía, eso fue antes de la pandemia, acudíamos allá. por decir un ejemplo, acá en el parque cuando se inauguró, que al principio el servicio aseo no era, mejor dicho no había servicio de aseo para el parque, se solicitó en la Oficina de Servicios Públicos Alcaldía y se, se solucionó porque enviaron un operario que venía tres veces a la semana exclusivamente para el parque, que ya en la actualidad no, otra vez esta la falencia.

Investigador: ¿conoce de las herramientas para tramitar ante la empresa prestadora del servicio de aseo sus quejas por el servicio?

Informante: Ciento por ciento no, lo que lo que vemos en la página virtual de ellos, pero, pero porque uno mismo lo busca en el Internet digámoslo así, pero no, porque ellos digan los canales

Investigador: ¿considera que los ciudadanos de la unidad comunidad de gobierno número tres ubicada en la localidad 1 de la ciudad de Cartagena deben tener una formación sobre el servicio público de aseo?

Informante: Sí, claro. Sí es necesario, es necesario que la comunidad sepa, por ejemplo, los escombros de pronto no hubiéramos tanto escombro en las orillas del caño en otros sitios, porque las personas temen que que si llaman a la empresa de aseo les va a cobrar, entonces la empresa, claro los usuarios no quieren gastar. Digamos si me van a cobrar 20 mil pesos más, la gente dice bueno, mejor lo echo a la orilla del caño, que quizás evitaría eso y ayudaríamos al ambiente.

Investigador: ¿Cómo ha sido atendido en el servicio público de aseo y si realmente siente que le han solicitado que le han resuelto su petición como ciudadano?

Informante: la verdad, no, no ha sido resuelto, por ejemplo, lo del barrido de calle sigue la misma situación y yo veo las calles sucias, no hay un barrido como tal, sino un rastrillado como dije al principio, en cuanto al parque sigue sin haber operario, a veces hacemos los domingos con algunos muchachos de la comunidad y vaciamos la caneca, que lo hacemos con todo el amor por nuestra comunidad, pero que no es lo correcto, no debería ser, no es el deber ser.

Investigador: ¿Sabe a quién acudir ante una petición, queja o reclamo por la prestación del servicio de aseo?

Informante: hemos acudido a los a los supervisores que llaman ellos y por poner un ejemplo, uno en una ocasión, el supervisor respondió respecto al parque, cuando yo le indague, le solicité, dijo que no, que la comunidad algunas personas echan cosas, que es cierto, algunas personas llevan basura de sus casas, desecho de sus casas, de restos de comida y los de colocan las parejas del parque, cosa que no estoy de acuerdo y que no debe ser, pero que se hace en ese caso, ¿a quien le toca recogerlo de todas maneras? a Pacaribe. Entonces no me gustó esa respuesta porque yo le dije, no usted tiene toda la razón, pero ¿y qué hago yo con ese desecho?, ¿dónde me lo llevo yo? y ahí está colocando malos, olores y moscas y cucarachas. Entonces por ese lado no, y lo otro es como decía en la oficina entonces el Alcaldía, cuando vemos que ellos no, en estos días exactamente vamos a otra vez a insistir en eso porque seguimos en la misma situación.

Investigador: ¿Hasentido la necesidad de acudir a un organismo superior sobre el servicio público de aseo para que sus inquietudes sean resueltas?

Informante: Sí, en estos momentos como decía yo, voy a hacer el procedimiento con ellos otra vez, pero ya me toca ir a otra vez a la Oficina de Servicios Públicos de la Alcaldía, a ver si le jalan las orejas, como decimos acá en la costa.

Investigador: ¿Conoce algún documento, folleto, infografía que le explique sus deberes y derechos para exigir y recibir y reclamar la calidad de servicio público de aseo?

Informante: sinceramente, no

Investigador: ¿Qué significado tiene para usted calidad de vida?

Informante: la calidad de vida implica muchísimas cosas, la tranquilidad, de que no haya ruido, de que pueda leer un libro tranquilamente, de que mi ambiente esté sano, no haya moscas, no hay cucarachas, roedores de que pueda respirar buenos olores y no malos olores, de que yo me asome a la calle y vea mi calle limpia, de que todas mis vecinos puedan sentarse en sus terrazas a respirar un aire limpio, podamos caminar la orilla del caño sin ver escombros sin ver desechos, solo viendo la naturaleza, a las plantas, los animales, esa es la calidad de vida.

Investigador: ¿y cuál es la relación que puede existir entre calidad de vida y un buen servicio de aseo?

Informante: fundamental porque inclusive depende la salud también, de un mal servicio de aseo poder redundar en la salud y hasta en la vida, porque roedores y un mordedura de rata por decir un ejemplo, o transmisión de enfermedades a través de de insectos y de artrópodos entonces muy, muy importante y lo que decía de los olores y eso afecta a la calidad de vida y la salud de la comunidad

Investigador: ¿cuáles serían las características de un servicio público de aseo que contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?

Informante: Yo diría que se esmeraran más los operarios, de pronto que los los educaran más y digamos, los instruyeran más, de que se esmeren en que dejen su zona asignada limpia, de que no hagan como, como un trabajo, digamos que mediocre, porque yo me pongo en el ejemplo cada, cada trabajo es valioso y el trabajo de ellos valioso y uno debe hacer su trabajo como lo hago yo, con con el amor, no por el dinero no, porque me paguen un sueldo, sino por satisfacer a quien yo esté atendiendo igual pienso que ellos no, bueno, por lo menos lo del barrio, como decían y hay otros barrios donde si veo limpio, pero acá me parece que no tuvieron amor, parece como que hacer esto en un minuto esta calle y ya me gané mi sueldo. Entonces yo diría que hace falta esa parte, como que amor a su trabajo que dije, que digan ellos "vea, esta calle la limpie yo, miren como quedo limpia"

Investigador: y de parte de la, y de parte de la comunidad, cómo sería? Cuáles serían las, ¿el aporte?

Informante: Sí, es cierto lo que decía ahorita, en cuanto al parque es cierto, que hay personas que arrojan desechos en las canecas, cosas que no es correcta, en la calle sucede lo mismo hay personas que barren depronto hacia la calle y ahí dejan lo que barrieron de la terraza, o van comiendo y arrojan una botella, un envase de pasta, y los he visto con mis ojos es cierto, falta mucha educación, mucha cultura mucho amor propio diría yo, porque es algo que va

en contra de ellos mismos, yo me quedo asombrado porque, porque no están perjudicando a los demás, sino ellos mismos, si yo arrojo desecho en la puerta de mi casa, eso algo algo absurdo, yo mismo me estoy perjudicando.

Investigador: Bueno, señor Roberto yo le agradezco muchísimo su colaboración, es muy importante para, para este trabajo las opiniones de cada uno de los informantes, como le decía, entre ellos hay un habitante de cada barrio y necesitábamos la colaboración de un líder comunal, porque ustedes finalmente recogen las quejas de toda la comunidad. Entonces muy agradecida por su colaboración, muy amable.

Informante: con mucho gusto doctora Elena y siempre a la orden la junta acción comunal Crespito y ojalá podamos recoger los frutos de esta entrevista, de esto que estamos dialogando y que redunde en beneficio de la comunidad.

Investigador: Ok. Esperemos que así sea.

Anexo C-1 Consentimiento informado habitantes de la comunidad

ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **ANA MILENA ALTAMIRANDA MORALES**, acepto participar voluntaria y anónimamente en el Protocolo de Investigación Modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No. 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena, dirigida por la Sra. Elena del Pilar Meléndez Tapias, investigador responsable, estudiante del programa de Doctorado en Educación, dictado por el Depto. de Investigaciones de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas, dirigido por el Prof. Guía Dra. Alix M. Agudelo P.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, acepto responder, una entrevista sobre mi percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de aseo de calidad.

Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

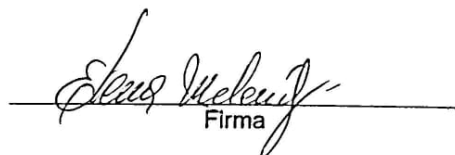
Declaro saber que la información entregada será **confidencial y anónima**. Entiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de cada participante de modo personal. La información que se obtenga será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas y será utilizada sólo para este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.


Firma

Ana Milena Altamiranda Morales
Nombre del Participante

23-Abril-2022
Fecha


Firma

Elena del Pilar Meléndez Tapias
Nombre Investigador Responsable

23-Abril-2022
Fecha

ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Bernardo Rosero Parra, acepto participar voluntaria y anónimamente en el Protocolo de Investigación **Modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No. 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena**, dirigida por la Sra. **Elena del Pilar Meléndez Tapias**, investigador responsable, estudiante del programa de Doctorado en Educación, dictado por el Depto. de Investigaciones de la **Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas**, dirigido por el Prof. Guía Dra. **Alix M. Agudelo P.**

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, acepto responder, una entrevista sobre mi percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de aseo de calidad.

Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será **confidencial y anónima**. Entiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de cada participante de modo personal. La información que se obtenga será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas y será utilizada sólo para este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.



Firma

Bernardo Rosero Parra
Nombre del Participante

29-Abril-2022

Fecha



Firma

Elena del Pilar Meléndez Tapias
Nombre Investigador Responsable

29-Abril-2022

Fecha

ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **RESERVA POR SOLICITUD DEL INFORMANTE**, acepto participar voluntaria y anónimamente en el Protocolo de Investigación **Modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No. 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena**, dirigida por la Sra. **Elena del Pilar Meléndez Tapias**, investigador responsable, estudiante del programa de Doctorado en Educación, dictado por el Depto. de Investigaciones de la **Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas**, dirigido por el Prof. Guía Dra. **Alix M. Agudelo P.**

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, acepto responder, una entrevista sobre mi percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de aseo de calidad.

Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será **confidencial y anónima**. Entiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de cada participante de modo personal. La información que se obtenga será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas y será utilizada sólo para este estudio.

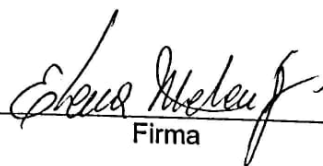
Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

**RESERVA
POR SOLICITUD DEL
INFORMANTE**

Nombre del Participante

29-Abril-2022

Fecha



Firma

Elena del Pilar Meléndez Tapias
Nombre Investigador Responsable

29-Abril-2022

Fecha

ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Jos Mary Amador Herrera, acepto participar voluntaria y anónimamente en el Protocolo de Investigación **Modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No. 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena**, dirigida por la Sra. **Elena del Pilar Meléndez Tapias**, investigador responsable, estudiante del programa de Doctorado en Educación, dictado por el Depto. de Investigaciones de la **Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas**, dirigido por el Prof. Guía Dra. **Alix M. Agudelo P.**

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, acepto responder, una entrevista sobre mi percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de aseo de calidad.

Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será **confidencial y anónima**. Entiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de cada participante de modo personal. La información que se obtenga será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas y será utilizada sólo para este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

Jos Mary
Firma

Jos Mary Amador Herrera
Nombre del Participante

13-8-2022
Fecha

Elena del Pilar Meléndez Tapias
Firma

Elena del Pilar Meléndez Tapias
Nombre Investigador Responsable

13 Agosto 2022
Fecha

ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **MANUEL AURELIO VIDAL CELIN**, acepto participar voluntaria y anónimamente en el Protocolo de Investigación **Modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comuna de gobierno No. 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena**, dirigida por la Sra. **Elena del Pilar Meléndez Tapias**, Investigador responsable, estudiante del programa de Doctorado en Educación, dictado por el Depto. de Investigaciones de la **Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas**, dirigido por el Prof. Guía Dra. **Alix M. Agudelo P.**

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, acepto responder, una entrevista sobre mi percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de aseo de calidad.

Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.


Declaro saber que la información entregada será **confidencial y anónima**. Entiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de cada participante de modo personal. La información que se obtenga será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas y será utilizada sólo para este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.


Firma

Manuel Aurelio Vidal Celin
Nombre del Participante

20-Abril-2022
Fecha


Firma

Elena del Pilar Meléndez Tapias
Nombre Investigador Responsable

20-Abril-2022
Fecha

ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo RESERVA POR SOLICITUD DEL INFORMANTE, acepto participar voluntaria y anónimamente en el Protocolo de Investigación **Modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No. 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena**, dirigida por la Sra. **Elena del Pilar Meléndez Tapias**, investigador responsable, estudiante del programa de Doctorado en Educación, dictado por el Depto. de Investigaciones de la **Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas**, dirigido por el Prof. Guía Dra. **Alix M. Agudelo P.**

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, acepto responder, una entrevista sobre mi percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de aseo de calidad.

Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será **confidencial y anónima**. Entiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de cada participante de modo personal. La información que se obtenga será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas y será utilizada sólo para este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

**RESERVA
POR SOLICITUD DEL
INFORMANTE**

Nombre del Participante

13-Ago-2022
Fecha


Firma

Elena del Pilar Meléndez Tapias
Nombre Investigador Responsable

13 de Agosto 2022
Fecha

ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **RESERVA POR SOLICITUD DEL INFORMANTE**, acepto participar voluntaria y anónimamente en el Protocolo de Investigación **Modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No. 3** ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena, dirigida por la Sra. **Elena del Pilar Meléndez Tapias**, investigador responsable, estudiante del programa de Doctorado en Educación, dictado por el Depto. de Investigaciones de la **Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas**, dirigido por el Prof. Guía Dra. **Alix M. Agudelo P.**

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, acepto responder, una entrevista sobre mi percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de aseo de calidad.

Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será **confidencial y anónima**. Entiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de cada participante de modo personal. La información que se obtenga será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas y será utilizada sólo para este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

**RESERVA
POR SOLICITUD DEL
INFORMANTE**

Nombre del Participante

21-Abril-2022

Fecha



Firma

Elena del Pilar Meléndez Tapias
Nombre Investigador Responsable

21-Abril-2022

Fecha

Anexo C-2 Consentimiento informado organismo de control

ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO


Yo Rita Elvira Lopez Orozco - Persevero, acepto participar voluntaria y anónimamente en el Protocolo de Investigación **Modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No. 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena**, dirigida por la Sra. **Elena del Pilar Meléndez Tapias**, investigador responsable, estudiante del programa de Doctorado en Educación, dictado por el Depto. de Investigaciones de la **Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas**, dirigido por el Prof. Guía Dra. **Alix M. Agudelo P.**

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, acepto responder, una entrevista sobre mi percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de aseo de calidad.

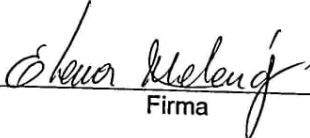
Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será **confidencial y anónima**. Entiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de cada participante de modo personal. La información que se obtenga será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas y será utilizada sólo para este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.



Firma
Rita Lopez Orozco
Nombre del Participante
9 - Mayo - 2022
Fecha



Firma
Elena del Pilar Meléndez Tapias
Nombre Investigador Responsable
9 - Mayo - 2022
Fecha

Anexo C-3 Consentimiento informado funcionario público

ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo VERENA LUCIA GUERRERO BETTIN, acepto participar voluntaria y anónimamente en el Protocolo de Investigación **Modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No. 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena**, dirigida por la Sra. **Elena del Pilar Meléndez Tapias**, investigador responsable, estudiante del programa de Doctorado en Educación, dictado por el Depto. de Investigaciones de la **Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas**, dirigido por el Prof. Guía Dra. **Alix M. Agudelo P.**

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, acepto responder, una entrevista sobre mi percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de aseo de calidad.

Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será **confidencial y anónima**. Entiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de cada participante de modo personal. La información que se obtenga será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas y será utilizada sólo para este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.


Firma

VERENA GUERRERO B.
Nombre del Participante

29/08/22
Fecha


Firma

Elena del Pilar Meléndez Tapias
Nombre Investigador Responsable

29/08/2022
Fecha

**Anexo C-4 Consentimiento informado empresa prestadora del
servicio**

ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, **MANUEL ELISEO PARRA DAZA**, acepto participar voluntaria y anónimamente en el Protocolo de Investigación Modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No. 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena, dirigida por la Sra. Elena del Pilar Meléndez Tapias, investigador responsable, estudiante del programa de Doctorado en Educación, dictado por el Depto. de Investigaciones de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas, dirigido por el Prof. Guía Dra. Ana Briceño.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, acepto responder, una entrevista sobre mi percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de aseo de calidad.

Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Entiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de cada participante de modo personal. La información que se obtenga será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas y será utilizada sólo para este estudio.

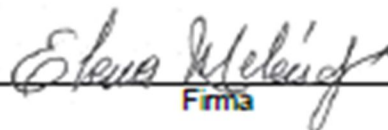
Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.



Firma

MANUEL ELISEO PARRA DAZA
Nombre del Participante

28 de Agosto de 2022
Fecha



Firma

Elena del Pilar Meléndez Tapias
Nombre Investigador Responsable

28 de Agosto de 2022
Fecha

Anexo C-5 Consentimiento informado Representante comunal

ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO


Yo Roberto Ardulo González, acepto participar voluntaria y anónimamente en el Protocolo de Investigación **Modelo teórico de formación ciudadana orientada al servicio público de aseo que contribuya a mejorar los niveles de calidad de vida de los habitantes de la unidad comunera de gobierno No. 3 ubicada en la localidad 1 en la ciudad de Cartagena**, dirigida por la Sra. **Elena del Pilar Meléndez Tapias**, investigador responsable, estudiante del programa de Doctorado en Educación, dictado por el Depto. de Investigaciones de la **Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas**, dirigido por el Prof. Guía Dra. **Alix M. Agudelo P.**


Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, acepto responder, una entrevista sobre mi percepción acerca del tema específico del servicio de aseo y los conocimientos que la población tiene sobre las normas y procedimientos para tener un servicio de aseo de calidad.

Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será **confidencial y anónima**. Entiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de cada participante de modo personal. La información que se obtenga será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Caracas y será utilizada sólo para este estudio.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.


Firma
Roberto Ardulo González
Nombre del Participante
Julio 29 de 2022
Fecha


Firma
Elena del Pilar Meléndez Tapias
Nombre Investigador Responsable
Julio 29 / 2022
Fecha

Anexo D-1 Unificación de las unidades temáticas

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I1COM001L13	por mi casa en la puerta no pasa	Mal servicio	Calidad del servicio
I1COM001L16	Que nos dejan la basura	Mal servicio	Calidad del servicio
I1COM001L18	Ni idea, no sé dónde acercarme	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L19	no sé nada de eso.	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L20	No, no tengo ni idea	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L21	No, no tengo ni idea	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L22	tengo que pagar	Pagar por el servicio	Deberes y derechos del usuario
I1COM001L24-25	me gustaría que supieran en qué parte y en qué sitio poder uno comunicarse	Necesidad de conocimiento	Canales de comunicación
I1COM001L27	Nada	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L28	Nada	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L29	ni idea.	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L30	es bueno tener la información	Estar informado	Deberes y derechos del usuario
I1COM001L35	no sé nada donde dirigirme	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L38	No	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L39-40	Tener un sitio limpio	medio ambiente sano	Deberes y derechos del usuario
I1COM001L43	basura que quedan tiradas por ahí dan mal olor	Mal servicio	Calidad del servicio

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I1COM001L44	no es bueno para la salud	Mal servicio	Calidad del servicio
I1COM001L47	que no fallen ellos venir a hacer su aseo	Obligación de la empresa	Calidad del servicio
I1COM001L5	ellos nos dejan la basura	Queja	Calidad del servicio
I1COM001L51-L52	es mucho mejor saber dónde dirigirse uno	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I1COM001L53	me gustaría estar informada	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I1COM001L7-8	yo no sé en qué parte y yo no sé en qué parte y	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L9	ha conversado de pronto con los recolectores	Desconocimiento del usuario	Formación
I2COM002L14	tenemos que colaborar	Conciencia ciudadana	Formación
I2COM002L16	camión recolector no recoge	Obligación de la empresa	Calidad del servicio
I2COM002L18	pero no sabía si era la persona que yo me dirigí	Claridad de la información	Canales de comunicación
I2COM002L20	buscar yo la forma por teléfono	Teléfonos	Canales de comunicación
I2COM002L24	ellos no barren andenes,	Queja	Calidad del servicio
I2COM002L25-26	nada más te barren la parte por donde ellos les toca	cumplimiento	Calidad del servicio
I2COM002L27	si debemos conocer	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I2COM002L28	no sabemos si ellos tienen el derecho o el deber de barrer los andenes.	Conocimiento del servicio	Deberes y derechos del usuario
I2COM002L30	no conozco las herramientas	Desconocimiento del usuario	Formación
I2COM002L32	no los conozco.	Desconocimiento del usuario	Formación

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I2COM002L33-34	en una forma directa con los carros que pasan	Directamente	Canales de comunicación
I2COM002L36	deben tenerla	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I2COM002L37	a través de la Junta de acciones comunales.	Juntas de Acción Comunal	Canales de comunicación
I2COM002L4	debemos colaborar en esta comunidad	Conciencia ciudadana	Formación
I2COM002L42	No pasa y recoge la basura	Queja	Calidad del servicio
I2COM002L46	debemos llevarla a las avenidas principales	Queja	Calidad del servicio
I2COM002L49	con la llamada telefónica	Teléfonos	Canales de comunicación
I2COM002L5	las rutas que le ponen son demasiado largas	Conciencia ciudadana	Formación
I2COM002L50	es la única forma	Por la pandemia	Canales de comunicación
I2COM002L52-53	muchas veces no cogen el teléfono	Teléfonos	Canales de comunicación
I2COM002L55	No, no lo conozco.	Desconocimiento del usuario	Formación
I2COM002L56	cuando hay aseo	medio ambiente sano	Calidad de Vida
I2COM002L57	eso evita mucho hasta para las enfermedades	Evita enfermedades	Calidad de Vida
I2COM002L60	también nos afecta a nosotros,	Mal servicio	Calidad del servicio
I2COM002L61	el aseo, fundamental.	Fundamental	Calidad de Vida
I2COM002L62	deben ir de la mano	No es sólo el aseo	Calidad de Vida
I2COM002L64	un servicio óptimo	Expectativa del servicio	Calidad de Vida
I2COM002L68	no lo asean ni recogen basura	Queja	Calidad del servicio

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I2COM002L7	deseo saber, que es la que la normatividad	Necesidad de conocimiento	Formación
I2COM002L70	tienen que los vecinos limpiar ese parque	Temor represalias	Calidad del servicio
I2COM002L74	se me dificulta muchas veces salir	desplazamiento	Canales de comunicación
I2COM002L8	deseo saber, que es la que la normatividad	Necesidad de conocimiento	Formación
I2COM002L9	no los conozco.	Desconocimiento del usuario	Formación
I3COM003L104	las empresas hacen caso a las peticiones	Atención oportuna	Calidad del servicio
I3COM003L106	hay una atención a la comunidad	Atención oportuna	Calidad del servicio
I3COM003L11	la función que tiene el distrito de prestar ese servicio	Conocimiento	Formación
I3COM003L111	requiere la intervención de la alcaldía	Intervención de los entes territoriales	Políticas Públicas
I3COM003L114	vehículos de tracción con animales	Inconvenientes en el servicio	Calidad del servicio
I3COM003L116	hace falta, hace falta	Buen manejo de residuos	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L117	hace falta de que la comunidad conozca más sobre la reglamentación	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L119	que le respeten sus derechos al ser humano	Derecho del ser humano	Calidad de Vida
I3COM003L121	prestación de un servicio respetando al ser humano	Respeto	Calidad de Vida
I3COM003L123	evitar que se produzca algún daño a la salud.	Evita enfermedades	Calidad de Vida

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I3COM003L129	un servicio óptimo sería que la empresa prestó un buen servicio	Expectativa del servicio	Calidad del servicio
I3COM003L130	el ciudadano complemente la acción disponiendo sus desechos	Conciencia ciudadana	Calidad del servicio
I3COM003L131-132	no lo hace de una manera adecuada	Mal servicio	Calidad del servicio
I3COM003L134	si el ciudadano presta atención	Estar informado	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L136	no va a haber ninguna afectación al medio ambiente	medio ambiente sano	Calidad de Vida
I3COM003L140	esto produce contaminación ambiental.	Contaminación	Calidad del servicio
I3COM003L17	aseo es un complemento a la labor del estado	Conocimiento	Formación
I3COM003L33	haber participado en diferentes cursos	Formación ciudadana	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L37	utilizar los mecanismos de participación	conciencia ciudadana	Formación
I3COM003L40	comités de control	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L42	la comunidad también conozca	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L43	que la gente pueda intervenir	Organismo de control	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L48	redunda en la salud	Evita enfermedades	Calidad de Vida
I3COM003L50	cómo funcionan los comités de Control	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I3COM003L51	que se dé a conocer los derechos	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L56	sería bueno hacer una capacitación	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L58	cuáles son sus derechos y cuáles son los deberes también	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L59-60	cultura ciudadana	conciencia ciudadana	Formación
I3COM003L63	preservar el medio ambiente	medio ambiente sano	Formación
I3COM003L64	reciclaje en la fuente	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L65	fuentes de ingreso	Disponiendo correctamente	Formación
I3COM003L68	mejorar los ingresos de la familia	Disponiendo correctamente	Formación
I3COM003L70	trabajar de una manera sinérgica con las empresas	Cooperación	Formación
I3COM003L73	se le debe informar a la comunidad	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L79	deben ser conocidas por el usuario	Formación ciudadana	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L80	derecho de petición	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L81	recibir las quejas de los usuarios	Queja	Canales de comunicación
I3COM003L89	superintendencia de servicios	Organismo de control	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L89	derecho de petición y las reclamaciones directas	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I3COM003L91	se debe promover que haya mayor conocimiento	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L99	hemos sido atendidos	Atención oportuna	Calidad del servicio
I4COM004L11	No, la verdad que no	Desconocimiento del usuario	Formación
I4COM004L12	No señora	Desconocimiento del usuario	Formación
I4COM004L13	Tampoco	Desconocimiento del usuario	Formación
I4COM004L14	sensibilizar a las personas	Sensibilizar	Formación
I4COM004L15	qué no se debe hacer al momento de votar o de seleccionar la basura	Conocimiento	Formación
I4COM004L16	no me he tomado la tarea de investigar	Falta de interés	Formación
I4COM004L17	no he buscado	Buscar información	Deberes y derechos del usuario
I4COM004L18	en Internet pues ahí debe salir me imagino un número	internet	Canales de comunicación
I4COM004L2	no tengo ninguna información	Desconocimiento del usuario	Formación
I4COM004L20	Tampoco	Desconocimiento del usuario	Formación
I4COM004L22	es un olor tan feo	Queja	Calidad del servicio
I4COM004L24-25	no me he dado cuenta si tiene algún número en el camión	Estar atento	Deberes y derechos del usuario
I4COM004L26	hay poca información de eso	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I4COM004L28	un número de teléfono para que las personas sepan	Teléfonos	Canales de comunicación
I4COM004L32	botamos la basura la ponemos en la esquina	Conciencia Ciudadana	Formación

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I4COM004L35	sacos que contienen piedras	Conciencia Ciudadana	Formación
I4COM004L37	lo dejan allí	Queja	Calidad del servicio
I4COM004L4	pasan los martes los jueves y los sábados	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario
I4COM004L42	el saco y lo arroja al caño	Conciencia Ciudadana	Formación
I4COM004L44	No, no...no sé	Desconocimiento del usuario	Formación
I4COM004L45	pero no sé, no sé cómo hacerlo, no sé dónde ir	Desconocimiento del usuario	Formación
I4COM004L46	no sé	Desconocimiento del usuario	Formación
I4COM004L47	yo nunca he visto folletos ni nada de eso	folletos	Canales de comunicación
I4COM004L49	sentirse bien en el lugar	medio ambiente sano	Calidad de Vida
I4COM004L52	da mala imagen	Queja	Calidad del servicio
I4COM004L54	eso sí tiene que ver	Relación directa	Calidad de Vida
I4COM004L55	darles inducciones a los habitantes	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I4COM004L57	para qué sirve si este el servicio público de aseo	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I4COM004L59	Sí se sensibilizara las personas	Sensibilizar	Formación
I4COM004L60	más que todo sensibilizar a las personas.	Sensibilizar	Formación
I4COM004L64	que no dejen residuos en la calle	Queja	Calidad del servicio
I4COM004L65	no tienen ellos dejan ciertos residuos	Contaminación	Calidad del servicio
I4COM004L67	no tienen como que el cuidado para ellos recogerlo.	Falta de cuidado	Calidad del servicio

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I4COM004L69	me interesa mucho	Interés	Deberes y derechos del usuario
I4COM004L7	que sean residuos que sean aptos para para que el camión	Clasificación	Deberes y derechos del usuario
I4COM004L70	socializar esto con mi comunidad	Voluntá de aprendizaje	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L102	que tengan una buena formación	Prestadores formados	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L103	no tenía conocimiento de entidades	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L109	no sé dónde llevar esos casos	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L11	ellos exigen que la basura sea colocada en un solo sitio,	Queja	Calidad del servicio
I5COM005L110	No	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L113	no sé dónde lleva esos casos	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L119	personas o las entidades competentes	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L12	no sé si está bien	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L120	no tengo conocimiento	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L121	No, no lo conozco; nadie nunca me ha dado inducción	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I5COM005L122	calidad es excelencia; un buen ambiente; es un buen servicio	medio ambiente sano	Calidad de Vida
I5COM005L125	quedemos satisfechos	Expectativa del servicio	Calidad del servicio
I5COM005L126	es respirar aire fresco, aire puro	medio ambiente sano	Calidad de Vida
I5COM005L127	como lo manda la ley	Regulación	Políticas Públicas
I5COM005L13	quería saber sobre eso	Interés	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L130	tenemos que aguantarnos ese ese mal olor	Contaminación	Calidad del servicio
I5COM005L136	eso no es una calidad de vida	lujos no es calidad de vida	Calidad de Vida
I5COM005L14	es un servicio, la verdad muy bueno	Satisfacción	Calidad del servicio
I5COM005L144	deben de colocar en un sitio estratégico	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L145	que el carro llegue a ese sitio a recogerla	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L157	cosas que yo no sé	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM005L158	saberla sería espectacular	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L16	ellos llegan puntuales al a la recolección	Satisfacción	Calidad del servicio
I5COM005L2	deben tener su hora estipulada	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I5COM005L20	no he tenido ninguna clase de inconveniente con ellos	Satisfacción	Calidad del servicio
I5COM005L22	que no lo hagan con esa velocidad	Queja	Calidad del servicio
I5COM005L25	no lo sé, la verdad es que no	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM005L26	estamos aportando para o pagando	Pagar por el servicio	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L27	no pagamos la debida	conciencia ciudadana	Formación
I5COM005L29	sacan en el servicio en los recibos	Pagar por el servicio	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L3	nosotros debemos tener conocimiento	Formación	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L30	me gustaría saber más sobre el tema	Deseo de informarse	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L31	no tengo conocimiento	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM005L32	me lo explicaran o despejar dudas	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L33	derecho de que no me dejen la basura	Queja	Calidad del servicio
I5COM005L35	porque tengo derechos y deberes	Conocimiento	Formación
I5COM005L42	hay muchos animales en la calle	Inconvenientes	Calidad del servicio
I5COM005L46	se le regó en la calle	Falta de cuidado	Calidad del servicio
I5COM005L48	no lo aceptan como tal	Falta de cuidado	Calidad del servicio
I5COM005L50	la basura tiene mal olor	Inconvenientes	Calidad del servicio
I5COM005L51	ahí está el mal olor	Falta de cuidado	Calidad del servicio

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I5COM005L52	contaminación ambiental	Contaminación	Calidad del servicio
I5COM005L55	empiezan a aplastarla ahí mismo	Falta de cuidado	Calidad del servicio
I5COM005L56	mal olor que daña	Contaminación	Calidad del servicio
I5COM005L58	no es regalado	Conocimiento	Formación
I5COM005L59	exigir de buena forma	canales de comunicación	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L62	estamos pagando	Pagar por el servicio	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L64	los vecinos que no sepan eso deben saberlo	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L68	esa basura, se descompone es maloliente	Contaminación	Calidad del servicio
I5COM005L69	eso debemos exigir.	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L70	no conozco la herramienta	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM005L73	acuden a, a esos periodistas	Programas de radio	Canales de comunicación
I5COM005L74	me gustaría saber si hay una entidad	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L80	no sabía que había una entidad competente	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM005L82	un servicio que nosotros pagamos y podemos exigir	Pagar por el servicio	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L83	no sé si en mi ignorancia	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM005L84	no sé, no sé	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM005L88	o herramientas como tal, no	Desconocimiento del usuario	Formación

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I5COM005L89	mediante una tutela	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L9	no dejan que nosotros saquemos en realidad la basura a tiempo	Queja	Calidad del servicio
I5COM005L91	no lo sé, no sé	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM005L92	sí deben tener una formación	Prestadores formados	Deberes y derechos del usuario
I5COM005L94	es un trabajo digno	conciencia ciudadana	Formación
I5COM005L95	las personas también deben ser educadas	Respeto	Formación
I6COM006L12	dejan en la mitad de la carretera	Falta de cuidado	Calidad del servicio
I6COM006L15	no, no conozco	Desconocimiento del usuario	Formación
I6COM006L17	no tampoco no sé	Desconocimiento del usuario	Formación
I6COM006L18	ellos no, no son los que van a resolver eso	Necesidad de soluciones	Canales de comunicación
I6COM006L22	los mismos recicladores parten todas las bolsas	inconvenientes en el servicio	Calidad del servicio
I6COM006L23	el mal olor	Contaminación	Calidad del servicio
I6COM006L24	no sé dónde en realidad, quejarse sobre el tema.	Desconocimiento del usuario	Formación
I6COM006L25	no lo sé.	Desconocimiento del usuario	Formación
I6COM006L27	no conozco, ningún documento	Desconocimiento del usuario	Formación
I6COM006L30	si mantienen la calle limpia	Expectativa del servicio	Calidad del servicio
I6COM006L32	dejan eso limpio	Expectativa del servicio	Calidad del servicio
I6COM006L33	No, eso no es calidad	lujos no es calidad de vida	Calidad de Vida

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I6COM006L34	que esté en la basura exactamente en un solo sitio	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario
I6COM006L35	que no esté mal olor	sin malos olores	Calidad de Vida
I6COM006L4	La verdad es que no, no sé	Desconocimiento del usuario	Formación
I6COM006L5	no conozco nada de eso	Desconocimiento del usuario	Formación
I6COM006L7	La persona por lo menos deben saber cuáles son sus derechos	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I6COM006L9	no sé cómo hacerlo	Desconocimiento del usuario	Formación
I7COM007L10	si tengo necesidad de algún conocimiento	Necesidad de Formación	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L12	conocimientos que todo ciudadano debe saber	Formación	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L13	conocer a fondo las normas que rige	Formación	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L14	deben ser mucho más puntuales	puntualidad	Calidad del servicio
I7COM007L15	tenga la necesidad de conocer	Formación	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L16	que se me recoja mis residuos sólidos	cumplimiento	Calidad del servicio
I7COM007L17	en forma puntual	puntualidad	Calidad del servicio
I7COM007L18	cuando me tocan no en los horarios no permitidos	Conocer horarios y rutas	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L2	una frecuencia de recolección	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I7COM007L20	hay personas que sacan la basura en los días que no son	Conocer horarios y rutas	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L21	cuál es la empresa que está trabajando	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L22	cuáles son los días	información al usuario	Calidad del servicio
I7COM007L23	cuáles son los horarios	información al usuario	Calidad del servicio
I7COM007L24	las peticiones	documentos escritos	Canales de comunicación
I7COM007L25	páginas que aparecen internet	páginas web	Canales de comunicación
I7COM007L26	entidades que regulan la prestación	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L27	Superintendencia de servicios públicos domiciliarios	Organismo de control	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L29	no hacen bien su trabajo	Queja	Calidad del servicio
I7COM007L3	un horario establecido.	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L30	por medios escritos	documentos escritos	Canales de comunicación
I7COM007L32	no quedó bien hecho	falta de cuidado	Calidad del servicio
I7COM007L34	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Organismo de control	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L36	Sé que existen unas normas	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L37	es fácil de conseguir esa información	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I7COM007L38	cuáles son mis derechos y cuáles son mis deberes	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L39	forma deseada de uno de vivir	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I7COM007L4	acá donde yo habito esa es la empresa	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L40	tener unos servicios de salud óptimos	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I7COM007L43	que la calidad de vida sea mejor	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I7COM007L44	comodidades deseadas	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I7COM007L45	un buen servicio de aseo	Expectativa del servicio	Calidad de Vida
I7COM007L46	buen manejo de los residuos sólidos	Buen manejo de residuos	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L47	no todo es también culpa de las empresas	conciencia ciudadana	Formación
I7COM007L48	buen manejo de los residuos sólidos	Deberes del usuario	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L49	ambiente sano sin basuras	medio ambiente sano	Calidad de Vida
I7COM007L5	recoger los residuos sólidos en esta comunidad	Obligación de la empresa	Calidad del servicio
I7COM007L50	conlleve finalmente a enfermedades	Evita enfermedades	Calidad de Vida
I7COM007L51	tres días a la semana	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L54	la parte de salubridad se va	Salubridad	Calidad de Vida
I7COM007L56	Ojalá fueran cinco días	Expectativa del servicio	Calidad de Vida
I7COM007L57	cuestión de de Cultura	conciencia ciudadana	Formación

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I7COM007L6	lo primero que uno debe conocer cuando llega	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L7	saber cuál es el horario de recolección	Conocer horarios y rutas	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L8	su recorrido es lo más básico	información al usuario	Calidad del servicio
I7COM007L9	conociendo el horario	Conocer horarios y rutas	Deberes y derechos del usuario
I10EPS001L1	con fundamento en mi experiencia	Experiencia propia	Formación
I10EPS001L101	los deberes y derechos de de los ciudadanos	Respeto	Deberes y derechos del usuario
I10EPS001L103	hacemos apoyo continuo	Atención oportuna	Calidad del servicio
I10EPS001L104	los líderes, eh, comunales de la unidad comunera	presencia en la comunidad	Calidad del servicio
I10EPS001L105	campañas de Gestión Social	presencia en la comunidad	Calidad del servicio
I10EPS001L106	sensibilización con la comunidad; propiciar la participación ciudadana	Estrategias de formación	Calidad del servicio
I10EPS001L107	nuestra área de peticiones	Compromiso de la empresa	Calidad del servicio
I10EPS001L108	distintos canales	canales de comunicación	Canales de comunicación
I10EPS001L109	la página web o telefónicas también por correo electrónico	correo electrónico	Canales de comunicación
I10EPS001L11	el PGIRS y articulado, pues con otras áreas	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I10EPS 001L11 2	campañas de gestión, social y campañas sociales	presencia en la comunidad	Calidad del servicio
I10EPS 001L11 3	hacemos operativos en las unidades comunera	presencia en la comunidad	Calidad del servicio
I10EPS 001L11 7	gestión de las autoridades y de la Policía	Intervención de las autoridades	Políticas Públicas
I10EPS 001L11 8	no tenemos competencia legal para imponer sanciones	Establecer sanciones	Políticas Públicas
I10EPS 001L12 7	un refuerzo por parte del ente territorial y de las autoridades	Intervención de las autoridades	Políticas Públicas
I10EPS 001L12 9	bienestar continuo as personas en distintos aspectos de su existencia	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I10EPS 001L13 2	brindar un bienestar en todos los campos de su vida.	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I10EPS 001L13 3	conjunto de valores	Formación ciudadana	Formación
I10EPS 001L13 4	desarrollo de habilidades	Formación ciudadana	Formación
I10EPS 001L13 5	comportarse dentro de una sociedad	Conciencia ciudadana	Formación
I10EPS 001L14	socializar a través de los medios	medios de comunicación	Canales de comunicación
I10EPS 001L17	los ciudadanos sí hacen uso de sus derechos	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L18	Derechos de Petición	documentos escritos	Canales de comunicación
I10EPS 001L2	formulación de políticas serias de Estado	Políticas Públicas	Políticas Públicas

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I10EPS 001L20	reclamaciones en materia de servicio	presentar reclamaciones	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L22 -23	si hay usuarios que manejan los mecanismos de participación	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L24	vocales de control y a través de la Personería	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L28	hace un poquito falta un poco más de conocimiento	Falta de conocimiento	Formación
I10EPS 001L29	a pesar de que los usuarios si saben usar los canales	Uso de canales disponibles	Canales de comunicación
I10EPS 001L3	políticas no solamente del gobierno de turno	Continuidad	Políticas Públicas
I10EPS 001L30	desconocimiento en cuanto a los deberes y derechos	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L32	mucho desconocimiento	Formación	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L33	empresa hace un trabajo en las comunidades	presencia en comunidades	Canales de comunicación
I10EPS 001L35	no tiene el alcance de que llegue a toda la población	Falta de cobertura	Canales de comunicación
I10EPS 001L36	debe participar más activamente el distrito	Intervención de los entes territoriales	Políticas Públicas
I10EPS 001L37	políticas públicas.	Políticas Públicas	Políticas Públicas
I10EPS 001L39	debe ir a un lado a los esfuerzos del distrito	Acompañamiento o autoridades	Políticas Públicas
I10EPS 001L40	Secretaría de Educación de hacer un poquito más de socialización	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I10EPS 001L42	no es suficiente como para llegar a toda la población	Falta de cobertura	Calidad del servicio
I10EPS 001L44	desde los PEI de las instituciones educativas	Estrategias de formación	Políticas Públicas

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I10EPS 001L45	diseñar un programa de formación en materia del servicio de aseo	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I10EPS 001L46	formación ambiental	Políticas Públicas	Políticas Públicas
I10EPS 001L47	desde la primera infancia	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I10EPS 001L49	deberes de las personas	Compromiso	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L50	una formación cívica	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I10EPS 001L51	a nivel general en cada una de las profesiones	General	Políticas Públicas
I10EPS 001L52	si es importantísimo porque de esto depende el tema	Importancia	Políticas Públicas
I10EPS 001L55	cambiando esa cultura	Impacto en la sociedad	Políticas Públicas
I10EPS 001L59	desconozco que existan para una línea específica del servicio de aseo	Políticas Públicas	Políticas Públicas
I10EPS 001L60	competencias relacionadas en el manejo ambiental	medio ambiente sano	Políticas Públicas
I10EPS 001L62	manejo responsable de residuos sólido	Responsabilidad	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L64	competencias ambientales	medio ambiente sano	Políticas Públicas
I10EPS 001L65	ante las Juntas Acciones Comunales	Juntas de Acción Comunal	Canales de comunicación
I10EPS 001L66	entre los líderes comunitarios	Líderes	Canales de comunicación
I10EPS 001L67	si nos lo piden pues nosotros estamos dispuestos	Solicitud de los usuarios	Canales de comunicación
I10EPS 001L69	los temas que ellos requieran que sean capacitados	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L71	programa de gestión social	presencia en la comunidad	Calidad del servicio

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I10EPS 001L72	Nosotros nos movemos	presencia en la comunidad	Calidad del servicio
I10EPS 001L73	nosotros podemos ayudar o colaborar en temas de formación	Disponibilidad del prestador	Formación
I10EPS 001L74	seríamos apoyo de estas asociaciones	Compromiso de la empresa	Formación
I10EPS 001L76	apoyo a esa formación ciudadana	Compromiso de la empresa	Formación
I10EPS 001L77	las estrategias deberían ir definidas desde el gobierno	Procedimientos claros	Políticas Públicas
I10EPS 001L78	programas del PGIRS en primera instancia	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I10EPS 001L79	llegar a a los a cada uno de los de los de la ciudadana	Compromiso de la empresa	Formación
I10EPS 001L8	incluyan herramientas relacionadas a la cultura ciudadana	Expectativa de la formación	Formación
I10EPS 001L80	apoyándose obviamente en los líderes en la junta de acción comunal	Líderes	Canales de comunicación
I10EPS 001L82	vinculando diferentes autoridades	Intervención de las autoridades	Políticas Públicas
I10EPS 001L84	las personas mismas aprendan el manejo responsable	Expectativa de la formación	Formación
I10EPS 001L86	valores como la responsabilidad	Responsabilidad	Formación
I10EPS 001L87 -88	puede aportar en la construcción de un modelo de aseo exitoso	Aportes de la formación	Formación
I10EPS 001L89	tolerancia; derecho y el respeto	Valores	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L9	sanciones sobre todo aquellos grandes usuarios que evaden	Establecer sanciones	Políticas Públicas
I10EPS 001L90	respeto hacia los demás	Respeto	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L92	obligaciones de los usuarios y de los entes territoriales y autoridades	Obligaciones	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I10EPS001L94	debe partir desde la educación ciudadana como pilar	Formación ciudadana	Políticas Públicas
I10EPS001L95	de los procesos de enseñanza y aprendizaje en los colegios	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I10EPS001L96	la clave es hacer esto parte como una estrategia transversal	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I10EPS001L97	instituciones tanto públicas como privadas	Deber general	Políticas Públicas
I10EPS001L98	derechos y obligaciones en materia de los servicios públicos	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I8FP001L1	a través de un control efectivo sobre los prestadores	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I8FP001L11	no saben que la poda está metida	Desconocimiento del usuario	Formación
I8FP001L12	Hay una cantidad de cosas que el ciudadano no tiene ni idea	Desconocimiento del usuario	Formación
I8FP001L14	es uno de los servicios que más afecta	medio ambiente sano	Calidad de Vida
I8FP001L15	no existe de manera debida por parte de los ciudadanos	Desconocimiento del usuario	Formación
I8FP001L17	falta mucha explicación para que la gente entienda bien	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I8FP001L19	es importantísima la formación ciudadana	Formación ciudadana	Formación
I8FP001L20	sobre todo hacia la calidad de vida	Expectativa del servicio	Calidad de Vida
I8FP001L23	el ciudadano tiene que formarse	Formación ciudadana	Formación
I8FP001L24	yo creo que la formación del del ciudadano en el tema del aseo	Formación ciudadana	Formación
I8FP001L26	ayuda al cuidado del medio ambiente	medio ambiente sano	Calidad de Vida
I8FP001L28	una de las más importantes es aprender	Conocimiento del servicio	Deberes y derechos del usuario
I8FP001L3	al ciudadano le hace falta mucha formación	Falta de formación	Formación

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I8FP00 1L30	todos somos productores	Conciencia ciudadana	Deberes y derechos del usuario
I8FP00 1L34	tratamiento que desde la desde la Fuente le damos a las basuras	conciencia ciudadana	Formación
I8FP00 1L39	a los ciudadanos hay que formarlos	Obligación del estado	Formación
I8FP00 1L4	hacer valer sus derechos	Exigir cumplimiento	Deberes y derechos del usuario
I8FP00 1L41	si fuéramos más autorregulados	Conciencia ciudadana	Formación
I8FP00 1L43	la ciudad sería distinta	Resultados esperados	Formación
I8FP00 1L44	el ciudadano siempre ha estado muy alejado	Falta de compromiso	Formación
I8FP00 1L45	tanto públicos como, como privados	Es para todos	Deberes y derechos del usuario
I8FP00 1L46	a través de estrategias de, comunicacionales	Estrategias de comunicación	Canales de comunicación
I8FP00 1L47	de pedagogía que sea muy sencillas	Estrategias de formación	Formación
I8FP00 1L48	para todos los ciudadanos	General	Deberes y derechos del usuario
I8FP00 1L49	otra de las estrategias sería también a través de los colegios	Estrategias de formación	Formación
I8FP00 1L5	no evidencian en nada el conocimiento que tienen de sus deberes	Desconocimiento del usuario	Formación
I8FP00 1L52	sé desde la Alcaldía no se han, eh... Planteado estrategias	Estrategias ente gubernamental	Políticas Públicas
I8FP00 1L54	vocales de control en las empresas	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I8FP00 1L56	desde lo público, no se ha hecho	Falta de Compromiso	Políticas Públicas
I8FP00 1L58	bienestar en todo sentido	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I8FP00 1L59	bienestar en lo físico	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I8FP00 1L62	creo que el bienestar es una de las cosas o de los mayores indicadores	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I8FP00 1L64	la formación ciudadana tiene que ver con la generación de competencias	Formación ciudadana	Deberes y derechos del usuario
I8FP00 1L68	las competencias ciudadanas, hay que generarlas	Interés	Deberes y derechos del usuario
I8FP00 1L69	generarlas a través de la enseñanza; de la formación	Disponibilidad	Deberes y derechos del usuario
I8FP00 1L7	obligaciones que tienen los prestadores	Desconocimiento del usuario	Formación
I8FP00 1L70	el civismo, la urbanidad	Formación	Deberes y derechos del usuario
I8FP00 1L71	en los pensum de los colegios y desgraciadamente desaparecieron	Estrategias de formación	Formación
I8FP00 1L72	tiene que ver con la con la generación de competencias	Competencias	Formación
I8FP00 1L8	ningún ciudadano tiene conocimiento de qué comprende el servicio	Desconocimiento del usuario	Formación
I8FP00 1L9	creo que ningún ciudadano, sabe	Desconocimiento del usuario	Formación
I9OC00 1L11	una vez hicieron una reunión en la alcaldía	Reuniones con los entes territoriales	Políticas Públicas
I9OC00 1L14	divulgar a nivel general de la ciudad	Divulgación	Políticas Públicas
I9OC00 1L16	la ciudad totalmente limpia	Entorno limpio	Deberes y derechos del usuario
I9OC00 1L19	ambiente sano	medio ambiente sano	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I9OC00 1L24	la ciudad de Cartagena que se encuentra sucio	Mal servicio	Calidad del servicio
I9OC00 1L26	estrategias tienen ellos hasta ahora	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I9OC00 1L29-30	concientizar a la ciudadanía.	Conciencia ciudadana	Políticas Públicas
I9OC00 1L31	la ciudad de Cartagena merece estar limpia	medio ambiente sano	Deberes y derechos del usuario
I9OC00 1L33	estar arrojando basura en cualquier parte	conciencia ciudadana	Formación
I9OC00 1L34	realizando capacitaciones	Procesos de formación ciudadana	Políticas Públicas
I9OC00 1L36	cómo vamos a darle el tratamiento sobre las basuras	Tratamiento a los residuos	Políticas Públicas
I9OC00 1L38	comenzamos desde los niños	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I9OC00 1L43	puerta a puerta	Estrategias de formación	Formación
I9OC00 1L44	aviso en los periódicos; emisoras locales: reuniones	Estrategias de formación	Formación
I9OC00 1L45	informarle a la comunidad directamente	Estrategias de formación	Formación
I9OC00 1L46-47	preservar el medio ambiente	Protección del medio ambiente	Deberes y derechos del usuario
I9OC00 1L48	sentido de pertenencia	sentido de pertenencia	Formación
I9OC00 1L50	sentido de pertenencia	sentido de pertenencia	Formación
I9OC00 1L52	una buena labor en beneficio de la ciudad	Derecho colectivo	Deberes y derechos del usuario
I9OC00 1L53	si mejoramos el servicio de aseo mejoramos el medio ambiente	medio ambiente sano	Deberes y derechos del usuario
I9OC00 1L55	estamos haciendo reuniones	Estrategias de formación	Formación

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I9OC00 1L56	exigiéndoles que se cumplan lo establecido en el contrato	Exigir cumplimiento	Deberes y derechos del usuario
I9OC00 1L57	tienen la obligación de capacitar	Obligación de la empresa	Formación
I9OC0 01L58	capacitar a los vocales de control y a los líderes.	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I9OC0 01L59	Falta mucha.... mucha educación.	Formación	Deberes y derechos del usuario
I9OC0 01L63	conocimiento, sentido de pertenencia	sentido de pertenencia	Formación
I9OC0 01L64	discernir entre lo bueno y lo malo	Conciencia ciudadana	Formación
I9OC0 01L9	nunca he presenciado ninguna capacitación a la ciudadanía	Formación	Deberes y derechos del usuario
I11RC 001L10 1	falta mucha educación	Formación	Deberes y derechos del usuario
I11RC 001L12	diferencia con otros barrios	Discriminación	Calidad del servicio
I11RC 001L17	a quién podemos acudir	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I11RC 001L19	Derechos de Petición	documentos escritos	Canales de comunicación
I11RC 001L20	hemos utilizado es los canales virtuales	Internet	Canales de comunicación
I11RC 001L24	sería bueno, que, que supiéramos más	Formación	Deberes y derechos del usuario
I11RC 001L26	reglamento de usuario	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I11RC 001L28	que cada afiliado o usuario supiera	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I11RC001L29	solamente el canal virtual	Internet	Canales de comunicación
I11RC001L3	no tengo una perfección ciento por ciento	Conocimiento del servicio	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L36	enviaron un operario	Directamente	Canales de comunicación
I11RC001L39	lo que vemos en la página virtual	internet	Canales de comunicación
I11RC001L4	hay una falencias que he visto por mis propios ojos	Mal servicio	Calidad del servicio
I11RC001L40	porque uno mismo lo busca en el Internet	internet	Canales de comunicación
I11RC001L42	es necesario que la comunidad sepa	Formación	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L44	porque las personas temen	Canales de comunicación	Calidad del servicio
I11RC001L47	mejor lo echo a la orilla del caño	Falta de compromiso	Formación
I11RC001L49	no ha sido resuelto	falta de atención	Calidad del servicio
I11RC001L50	veo las calles sucia	Mal servicio	Calidad del servicio
I11RC001L55	acudido a los a los supervisores	Directamente	Canales de comunicación
I11RC001L6	en el barrido de calles, es la queja más frecuente	Mal servicio	Calidad del servicio
I11RC001L61	a quien le toca recogerlo de todas maneras	Mal servicio	Calidad del servicio
I11RC001L64	malos, olores y moscas y cucarachas	Contaminación	Calidad del servicio
I11RC001L69	me toca ir a otra vez	Queja	Calidad del servicio
I11RC001L71	sinceramente, no	Desconocimiento del usuario	Formación
I11RC001L72	la tranquilidad	Tranquilidad	Calidad de Vida
I11RC001L73	leer un libro tranquilamente	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I11RC001L74	no haya moscas, no haya cucarachas, roedores	medio ambiente sano	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L75	no malos olores	medio ambiente sano	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L76	puedan sentarse en sus terrazas	Disfrutar salubridad	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L77	un aire limpio	medio ambiente sano	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L80	inclusive depende la salud también	salubridad	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L82	transmisión de enfermedades	Generación de enfermedades	Calidad del servicio
I11RC001L83	insectos y de artrópodos	Plagas	Calidad del servicio
I11RC001L84	salud de la comunidad	Salubridad	Calidad de Vida
I11RC001L85	que se esmeraran más los operarios	Queja	Calidad del servicio
I11RC001L86	los instruyeran más	Capacitación a operarios	Calidad del servicio
I11RC001L88	cada trabajo es valioso	Respeto	Formación
I11RC001L89	uno debe hacer su trabajo	Deber de los operarios	Calidad del servicio
I11RC001L98	personas que arrojan desechos	Falta de compromiso	Formación
I11RC001L99	hay personas que barren de pronto hacia la calle	Falta de compromiso	Formación

**Anexo D-2 Unidades temáticas por grupo – Habitantes de la
Comunidad**

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I1COM001L13	por mi casa en la puerta no pasa	Mal servicio	Calidad del servicio
I1COM001L16	Que nos dejan la basura	Mal servicio	Calidad del servicio
I1COM001L18	Ni idea, no sé dónde acercarme	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L19	no sé nada de eso.	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L20	No, no tengo ni idea	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L21	No, no tengo ni idea	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L22	tengo que pagar	Pago periódico	Deberes y derechos del usuario
I1COM001L24-25	me gustaría que supieran en qué parte y en qué sitio poder uno comunicarse	Necesidad de conocimiento	Canales de comunicación
I1COM001L27	Nada	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L28	Nada	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L29	ni idea.	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L30	es bueno tener la información	Estar informado	Deberes y derechos del usuario
I1COM001L35	no sé nada donde dirigirme	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L38	No	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L39-40	Tener un sitio limpio	ambiente sano	Deberes y derechos del usuario
I1COM001L43	basura que quedan tiradas por ahí dan mal olor	Mal servicio	Calidad del servicio

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I1COM001L44	no es bueno para la salud	Mal servicio	Calidad del servicio
I1COM001L47	que no fallen ellos venir a hacer su aseo	Obligación de la empresa	Calidad del servicio
I1COM001L5	ellos nos dejan la basura	Queja	Calidad del servicio
I1COM001L51-L52	es mucho mejor saber dónde dirigirse uno	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I1COM001L53	me gustaría estar informada	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I1COM001L7-8	yo no sé en qué parte y yo no sé en qué parte y	Desconocimiento del usuario	Formación
I1COM001L9	ha conversado de pronto con los recolectores	Desconocimiento del usuario	Formación
I2COM002L14	tenemos que colaborar	Conciencia ciudadana	Formación
I2COM002L16	camión recolector no recoge	Obligación de la empresa	Calidad del servicio
I2COM002L18	pero no sabía si era la persona que yo me dirigí	Claridad de la información	Canales de comunicación
I2COM002L20	buscar yo la forma por teléfono	Teléfonos	Canales de comunicación
I2COM002L24	ellos no barren andenes,	Queja	Calidad del servicio
I2COM002L25-26	nada más te barren la parte por donde ellos les toca	cumplimiento	Calidad del servicio
I2COM002L27	si debemos conocer	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I2COM002L28	no sabemos si ellos tienen el derecho o el deber de barrer los andenes.	Conocimiento del servicio	Deberes y derechos del usuario
I2COM002L30	no conozco las herramientas	Desconocimiento del usuario	Formación
I2COM002L32	no los conozco.	Desconocimiento del usuario	Formación

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I2COM0 02L33- 34	en una forma directa con los carros que pasan	Directamente	Canales de comunicación
I2COM0 02L36	deben tenerla	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I2COM0 02L37	a través de la Junta de acciones comunales.	Juntas de Acción Comunal	Canales de comunicación
I2COM0 02L4	debemos colaborar en esta comunidad	Conciencia ciudadana	Formación
I2COM0 02L42	No pasa y recoge la basura	Queja	Calidad del servicio
I2COM0 02L46	debemos llevarla a las avenidas principales	Queja	Calidad del servicio
I2COM0 02L49	con la llamada telefónica	Teléfonos	Canales de comunicación
I2COM0 02L5	las rutas que le ponen son demasiado largas	Conciencia ciudadana	Formación
I2COM0 02L50	es la única forma	Por la pandemia	Canales de comunicación
I2COM0 02L52- 53	muchas veces no cogen el teléfono	Teléfonos	Canales de comunicación
I2COM0 02L55	No, no lo conozco.	Desconocimiento del usuario	Formación
I2COM0 02L56	cuando hay aseo	medio ambiente sano	Calidad de Vida
I2COM0 02L57	eso evita mucho hasta para las enfermedades	Evita enfermedades	Calidad de Vida
I2COM0 02L60	también nos afecta a nosotros,	Mal servicio	Calidad del servicio
I2COM0 02L61	el aseo, fundamental.	Fundamental	Calidad de Vida
I2COM0 02L62	deben ir de la mano	No es sólo el aseo	Calidad de Vida
I2COM0 02L64	un servicio óptimo	Expectativa del servicio	Calidad de Vida
I2COM0 02L68	no lo asean ni recogen basura	Queja	Calidad del servicio

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I2COM002L7	deseo saber, que es la que la normatividad	Necesidad de conocimiento	Formación
I2COM002L70	tienen que los vecinos limpiar ese parque	Temor represalias	Calidad del servicio
I2COM002L74	se me dificulta muchas veces salir	desplazamiento	Canales de comunicación
I2COM002L8	deseo saber, que es la que la normatividad	Necesidad de conocimiento	Formación
I2COM002L9	no los conozco.	Desconocimiento del usuario	Formación
I3COM003L104	las empresas hacen caso a las peticiones	Atención oportuna	Calidad del servicio
I3COM003L106	hay una atención a la comunidad	Atención oportuna	Calidad del servicio
I3COM003L11	la función que tiene el distrito de prestar ese servicio	Conocimiento	Formación
I3COM003L111	requiere la intervención de la alcaldía	Intervención de los entes territoriales	Políticas Públicas
I3COM003L114	vehículos de tracción con animales	Inconvenientes en el servicio	Calidad del servicio
I3COM003L116	hace falta, hace falta	Buen manejo de residuos	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L117	hace falta de que la comunidad conozca más sobre la reglamentación	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I3COM003L119	que le respeten sus derechos al ser humano	Derecho del ser humano	Calidad de Vida
I3COM003L121	prestación de un servicio respetando al ser humano	respeto por el ser humano	Calidad de Vida
I3COM003L123	evitar que se produzca algún daño a la salud.	Evita enfermedades	Calidad de Vida
I3COM003L129	un servicio óptimo sería que la empresa prestó un buen servicio	Expectativa del servicio	Calidad del servicio
I3COM003L130	el ciudadano complementa la acción disponiendo sus desechos	Conciencia ciudadana	Calidad del servicio

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I3COM00 3L131- 132	no lo hace de una manera adecuada	Mal servicio	Calidad del servicio
I3COM00 3L134	si el ciudadano presta atención	Estar informado	Deberes y derechos del usuario
I3COM00 3L136	no va a haber ninguna afectación al medio ambiente	medio ambiente sano	Calidad de Vida
I3COM00 3L140	esto produce contaminación ambiental.	Contaminación	Calidad del servicio
I3COM00 3L17	aseo es un complemento a la labor del estado	Conocimiento	Formación
I3COM00 3L33	haber participado en diferentes cursos	Formación ciudadana	Deberes y derechos del usuario
I3COM00 3L37	utilizar los mecanismos de participación	conciencia ciudadana	Formación
I3COM00 3L40	comités de control	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I3COM00 3L42	la comunidad también conozca	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I3COM00 3L43	que la gente pueda intervenir	Organismo de control	Deberes y derechos del usuario
I3COM00 3L48	redunda en la salud	Evita enfermedades	Calidad de Vida
I3COM00 3L50	cómo funcionan los comités de Control	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I3COM00 3L51	que se dé a conocer los derechos	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I3COM00 3L56	sería bueno hacer una capacitación	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I3COM00 3L58	cuáles son sus derechos y cuáles son los deberes también	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I3COM00 3L59-60	cultura ciudadana	conciencia ciudadana	Formación
I3COM00 3L63	preservar el medio ambiente	medio ambiente sano	Formación
I3COM00 3L64	reciclaje en la fuente	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I3COM00 3L65	fuentes de ingreso	Disponiendo correctamente	Formación
I3COM00 3L68	mejorar los ingresos de la familia	Disponiendo correctamente	Formación
I3COM00 3L70	trabajar de una manera sinérgica con las empresas	Cooperación	Formación
I3COM00 3L73	se le debe informar a la comunidad	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I3COM00 3L79	deben ser conocidas por el usuario	Formación ciudadana	Deberes y derechos del usuario
I3COM00 3L80	derecho de petición	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I3COM00 3L81	recibir las quejas de los usuarios	Queja	Canales de comunicación
I3COM00 3L89	superintendencia de servicios	Organismo de control	Deberes y derechos del usuario
I3COM00 3L89	derecho de petición y las reclamaciones directas	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I3COM00 3L91	se debe promover que haya mayor conocimiento	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I3COM00 3L99	hemos sido atendidos	Atención oportuna	Calidad del servicio
I4COM00 4L11	No, la verdad que no	Desconocimiento del usuario	Formación
I4COM00 4L12	No señora	Desconocimiento del usuario	Formación

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I4COM00 4L13	Tampoco	Desconocimiento del usuario	Formación
I4COM00 4L14	sensibilizar a las personas	Sensibilizar	Formación
I4COM00 4L15	qué no se debe hacer al momento de votar o de seleccionar la basura	Conocimiento	Formación
I4COM00 4L16	no me he tomado la tarea de investigar	Falta de interés	Formación
I4COM00 4L17	no he buscado	Buscar información	Deberes y derechos del usuario
I4COM00 4L18	en Internet pues ahí debe salir me imagino un número	internet	Canales de comunicación
I4COM00 4L2	no tengo ninguna información	Desconocimiento del usuario	Formación
I4COM00 4L20	Tampoco	Desconocimiento del usuario	Formación
I4COM00 4L22	es un olor tan feo	Queja	Calidad del servicio
I4COM00 4L24-25	no me he dado cuenta si tiene algún número en el camión	Estar atento	Deberes y derechos del usuario
I4COM00 4L26	hay poca información de eso	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I4COM00 4L28	un número de teléfono para que las personas sepan	Teléfonos	Canales de comunicación
I4COM00 4L32	botamos la basura la ponemos en la esquina	Conciencia Ciudadana	Formación
I4COM00 4L35	sacos que contienen piedras	Conciencia Ciudadana	Formación
I4COM00 4L37	lo dejan allí	Queja	Calidad del servicio
I4COM00 4L4	pasan los martes los jueves y los sábados	Procedimiento de prestación	Deberes y derechos del usuario
I4COM00 4L42	el saco y lo arroja al caño	Conciencia Ciudadana	Formación

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I4COM00 4L44	No, no...no sé	Desconocimiento del usuario	Formación
I4COM00 4L45	pero no sé, no sé cómo hacerlo, no sé dónde ir	Desconocimiento del usuario	Formación
I4COM00 4L46	no sé	Desconocimiento del usuario	Formación
I4COM00 4L47	yo nunca he visto folletos ni nada de eso	folletos	Canales de comunicación
I4COM00 4L49	sentirse bien en el lugar	medio ambiente sano	Calidad de Vida
I4COM00 4L52	da mala imagen	Queja	Calidad del servicio
I4COM00 4L54	eso sí tiene que ver	Relación directa	Calidad de Vida
I4COM00 4L55	darles inducciones a los habitantes	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I4COM00 4L57	para qué sirve si este el servicio público de aseo	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I4COM00 4L59	Sí se sensibilizara las personas	Sensibilizar	Formación
I4COM00 4L60	más que todo sensibilizar a las personas.	Sensibilizar	Formación
I4COM00 4L64	que no dejen residuos en la calle	Queja	Calidad del servicio
I4COM00 4L65	no tienen ellos dejan ciertos residuos	Contaminación	Calidad del servicio
I4COM00 4L67	no tienen como que el cuidado para ellos recogerlo.	Falta de cuidado	Calidad del servicio
I4COM00 4L69	me interesa mucho	Interés	Deberes y derechos del usuario
I4COM00 4L7	que sean residuos que sean aptos para para que el camión	Clasificación	Deberes y derechos del usuario
I4COM00 4L70	socializar esto con mi comunidad	Voluntad de aprendizaje	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I5COM00 5L102	que tengan una buena formación	Prestadores formados	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L103	no tenía conocimiento de entidades	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L109	no sé dónde llevar esos casos	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L11	ellos exigen que la basura sea colocada en un solo sitio,	Queja	Calidad del servicio
I5COM00 5L110	No	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L113	no sé dónde lleva esos casos	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L119	personas o las entidades competentes	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L12	no sé si está bien	conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L120	no tengo conocimiento	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L121	No, no lo conozco; nadie nunca me ha dado inducción	Desconocimiento del usuario	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L122	calidad es excelencia; un buen ambiente; es un buen servicio	medio ambiente sano	Calidad de Vida
I5COM00 5L125	quedemos satisfechos	Expectativa del servicio	Calidad del servicio
I5COM00 5L126	es respirar aire fresco, aire puro	medio ambiente sano	Calidad de Vida
I5COM00 5L127	como lo manda la ley	Regulación	Políticas Públicas
I5COM00 5L13	quería saber sobre eso	Interés	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I5COM00 5L130	tenemos que aguantarnos ese ese mal olor	Contaminación	Calidad del servicio
I5COM00 5L136	eso no es una calidad de vida	lujos no es calidad de vida	Calidad de Vida
I5COM00 5L14	es un servicio, la verdad muy bueno	Satisfacción	Calidad del servicio
I5COM00 5L144	deben de colocar en un sitio estratégico	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L145	que el carro llegue a ese sitio a recogerla	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L157	cosas que yo no sé	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM00 5L158	saberla sería espectacular	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L16	ellos llegan puntuales al a la recolección	Satisfacción	Calidad del servicio
I5COM00 5L2	deben tener su hora estipulada	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L20	no he tenido ningún clase de inconveniente con ellos	Satisfacción	Calidad del servicio
I5COM00 5L22	que no lo hagan con esa velocidad	Queja	Calidad del servicio
I5COM00 5L25	no lo sé, la verdad es que no	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM00 5L26	estamos aportando para o pagando	Pago periódico	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L27	no pagamos la debida	conciencia ciudadana	Formación
I5COM00 5L29	sacan en el servicio en los recibos	Pago periódico	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L3	nosotros debemos tener conocimiento	Formación	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I5COM00 5L30	me gustaría saber más sobre el tema	Deseo información	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L31	no tengo conocimiento	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM00 5L32	me lo explicaran o despejar dudas	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L33	derecho de que no me dejen la basura	Queja	Calidad del servicio
I5COM00 5L35	porque tengo derechos y deberes	Conocimiento	Formación
I5COM00 5L42	hay muchos animales en la calle	Inconvenientes	Calidad del servicio
I5COM00 5L46	se le regó en la calle	Falta de cuidado	Calidad del servicio
I5COM00 5L48	no lo aceptan como tal	Falta de cuidado	Calidad del servicio
I5COM00 5L50	la basura tiene mal olor	Inconvenientes	Calidad del servicio
I5COM00 5L51	ahí está el mal olor	Falta de cuidado	Calidad del servicio
I5COM00 5L52	contaminación ambiental	Contaminación	Calidad del servicio
I5COM00 5L55	empiezan a aplastarla ahí mismo	Falta de cuidado	Calidad del servicio
I5COM00 5L56	mal olor que daña	Contaminación	Calidad del servicio
I5COM00 5L58	no es regalado	Conocimiento	Formación
I5COM00 5L59	exigir de buena forma	canales de comunicación	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L62	estamos pagando	Pago periódico	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L64	los vecinos que no sepan eso deben saberlo	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I5COM00 5L68	esa basura, se descompone es maloliente	Contaminación	Calidad del servicio
I5COM00 5L69	eso debemos exigir.	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L70	no conozco la herramienta	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM00 5L73	acuden a, a esos periodistas	Programas de radio	Canales de comunicación
I5COM00 5L74	me gustaría saber si hay una entidad	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L80	no sabía que había una entidad competente	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM00 5L82	un servicio que nosotros pagamos y podemos exigir	Pagar por el servicio	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L83	no sé si en mi ignorancia	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM00 5L84	no sé, no sé	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM00 5L88	o herramientas como tal, no	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM00 5L89	mediante una tutela	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L9	no dejan que nosotros saquemos en realidad la basura a tiempo	Queja	Calidad del servicio
I5COM00 5L91	no lo sé, no sé	Desconocimiento del usuario	Formación
I5COM00 5L92	sí deben tener una formación	Prestadores formados	Deberes y derechos del usuario
I5COM00 5L94	es un trabajo digno	conciencia ciudadana	Formación
I5COM00 5L95	las personas también deben ser educadas	respeto por el ser humano	Formación
I6COM00 6L12	dejan en la mitad de la carretera	Falta de cuidado	Calidad del servicio

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I6COM00 6L15	no, no conozco	Desconocimiento del usuario	Formación
I6COM00 6L17	no tampoco no sé	Desconocimiento del usuario	Formación
I6COM00 6L18	ellos no, no son los que van a resolver eso	Necesidad de soluciones	Canales de comunicación
I6COM00 6L22	los mismos recicladores parten todas las bolsas	inconvenientes en el servicio	Calidad del servicio
I6COM00 6L23	el mal olor	Contaminación	Calidad del servicio
I6COM00 6L24	no sé dónde en realidad, quejarse sobre el tema.	Desconocimiento del usuario	Formación
I6COM00 6L25	no lo sé.	Desconocimiento del usuario	Formación
I6COM00 6L27	no conozco, ningún documento	Desconocimiento del usuario	Formación
I6COM00 6L30	si mantienen la calle limpia	Expectativa del servicio	Calidad del servicio
I6COM00 6L32	dejan eso limpio	Expectativa del servicio	Calidad del servicio
I6COM00 6L33	No, eso no es calidad	lujos no es calidad de vida	Calidad de Vida
I6COM00 6L34	que esté en la basura exactamente en un solo sitio	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario
I6COM00 6L35	que no esté mal olor	sin malos olores	Calidad de Vida
I6COM00 6L4	La verdad es que no, no sé	Desconocimiento del usuario	Formación
I6COM00 6L5	no conozco nada de eso	Desconocimiento del usuario	Formación
I6COM00 6L7	La persona por lo menos deben de saber cuáles son sus derechos	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I6COM00 6L9	no sé cómo hacerlo	Desconocimiento del usuario	Formación
I7COM00 7L10	si tengo necesidad de algún conocimiento	Necesidad de Formación	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I7COM00 7L12	conocimientos que todo ciudadano debe saber	Formación	Deberes y derechos del usuario
I7COM00 7L13	conocer a fondo las normas que rige	Formación	Deberes y derechos del usuario
I7COM00 7L14	deben ser mucho más puntuales	puntualidad	Calidad del servicio
I7COM00 7L15	tenga la necesidad de conocer	Formación	Deberes y derechos del usuario
I7COM00 7L16	que se me recoja mis residuos sólidos	cumplimiento	Calidad del servicio
I7COM00 7L17	en forma puntual	puntualidad	Calidad del servicio
I7COM00 7L18	cuando me tocan no en los horarios no permitidos	Conocer horarios y rutas	Deberes y derechos del usuario
I7COM00 7L2	una frecuencia de recolección	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario
I7COM00 7L20	hay personas que sacan la basura en los días que no son	Conocer horarios y rutas	Deberes y derechos del usuario
I7COM00 7L21	cuál es la empresa que está trabajando	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I7COM00 7L22	cuáles son los días	información al usuario	Calidad del servicio
I7COM00 7L23	cuáles son los horarios	información al usuario	Calidad del servicio
I7COM00 7L24	las peticiones	documentos escritos	Canales de comunicación
I7COM00 7L25	páginas que aparecen internet	páginas web	Canales de comunicación
I7COM00 7L26	entidades que regulan la prestación	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I7COM007L27	Superintendencia de servicios públicos domiciliarios	Organismo de control	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L28	entidad encargada de regular	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L29	no hacen bien su trabajo	Queja	Calidad del servicio
I7COM007L3	un horario establecido.	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L30	por medios escritos	documentos escritos	Canales de comunicación
I7COM007L32	no quedó bien hecho	falta de cuidado	Calidad del servicio
I7COM007L34	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Organismo de control	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L36	Sé que existen unas normas	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L37	es fácil de conseguir esa información	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L38	cuáles son mis derechos y cuáles son mis deberes	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L39	forma deseada de uno de vivir	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I7COM007L4	acá donde yo habito esa es la empresa	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L40	tener unos servicios de salud óptimos	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I7COM007L43	que la calidad de vida sea mejor	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I7COM007L44	comodidades deseadas	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I7COM007L45	un buen servicio de aseo	Expectativa del servicio	Calidad de Vida

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I7COM007L46	buen manejo de los residuos sólidos	Buen manejo	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L47	no todo es también culpa de las empresas	conciencia ciudadana	Formación
I7COM007L48	buen manejo de los residuos sólidos	Deberes del usuario	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L49	ambiente sano sin basuras	medio ambiente sano	Calidad de Vida
I7COM007L5	recoger los residuos sólidos en esta comunidad	Obligación de la empresa	Calidad del servicio
I7COM007L50	conlleve finalmente a enfermedades	Evita enfermedades	Calidad de Vida
I7COM007L51	tres días a la semana	Procedimiento de la prestación	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L54	la parte de salubridad se va	Salubridad	Calidad de Vida
I7COM007L56	Ojalá fueran cinco días	Expectativa del servicio	Calidad de Vida
I7COM007L57	cuestión de de Cultura	conciencia ciudadana	Formación
I7COM007L6	lo primero que uno debe conocer cuando llega	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L7	saber cuál es el horario de recolección	Conocer horarios y rutas	Deberes y derechos del usuario
I7COM007L8	su recorrido es lo más básico	información al usuario	Calidad del servicio
I7COM007L9	conociendo el horario	Conocer horarios y rutas	Deberes y derechos del usuario

Anexo D-3 Unidades temáticas por grupo – Funcionario público

Nombre nclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I8FP0 01L1	a través de un control efectivo sobre los prestadores	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I8FP0 01L11	no saben que la poda está metida	Desconocimiento del usuario	Formación
I8FP0 01L12	Hay una cantidad de cosas que el ciudadano no tiene ni idea	Desconocimiento del usuario	Formación
I8FP0 01L14	es uno de los servicios que más afecta	medio ambiente sano	Calidad de Vida
I8FP0 01L15	no existe de manera debida por parte de los ciudadanos	Desconocimiento del usuario	Formación
I8FP0 01L17	falta mucha explicación para que la gente entienda bien	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I8FP0 01L19	es importantísima la formación ciudadana	Formación ciudadana	Formación
I8FP0 01L20	sobre todo hacia la calidad de vida	Expectativa del servicio	Calidad de Vida
I8FP0 01L23	el ciudadano tiene que formarse	Formación ciudadana	Formación
I8FP0 01L24	yo creo que la formación del del ciudadano en el tema del aseo	Formación ciudadana	Formación
I8FP0 01L26	ayuda al cuidado del medio ambiente	medio ambiente sano	Calidad de Vida
I8FP0 01L28	una de las más importantes es aprender	Conocimiento del servicio	Deberes y derechos del usuario
I8FP0 01L3	al ciudadano le hace falta mucha formación	Falta de formación	Formación
I8FP0 01L30	todos somos productores	Conciencia ciudadana	Deberes y derechos del usuario
I8FP0 01L34	tratamiento que desde la desde la Fuente le damos a las basuras	conciencia ciudadana	Formación

Nombre nclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I8FP0 01L39	a los ciudadanos hay que formarlos	Obligación del estado	Formación
I8FP0 01L4	hacer valer sus derechos	Exigir cumplimiento	Deberes y derechos del usuario
I8FP0 01L41	si fuéramos más autorregulados	Conciencia ciudadana	Formación
I8FP0 01L43	la ciudad sería distinta	Resultados esperados	Formación
I8FP0 01L44	el ciudadano siempre ha estado muy alejado	Falta de compromiso	Formación
I8FP0 01L45	tanto públicos como, como privados	Es para todos	Deberes y derechos del usuario
I8FP0 01L46	a través de estrategias de, comunicacionales	distintas estrategias	Canales de comunicación
I8FP0 01L47	de pedagogía que sea muy sencillas	Estrategias de formación	Formación
I8FP0 01L48	para todos los ciudadanos	General	Deberes y derechos del usuario
I8FP0 01L49	otra de las estrategias sería también a través de los colegios	Estrategias de formación	Formación
I8FP0 01L5	no evidencian en nada el conocimiento que tienen de sus deberes	Desconocimiento del usuario	Formación
I8FP0 01L52	sé desde la Alcaldía no se han, eh... Planteado estrategias	Estrategias ente gubernamental	Políticas Públicas
I8FP0 01L54	vocales de control en las empresas	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I8FP0 01L56	desde lo público, no se ha hecho	Compromiso	Políticas Públicas
I8FP0 01L58	bienestar en todo sentido	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I8FP0 01L59	bienestar en lo físico	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida

Nombre nclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I8FP0 01L62	creo que el bienestar es una de las cosas o de los mayores indicadores	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I8FP0 01L64	la formación ciudadana tiene que ver con la generación de competencias	Formación ciudadana	Deberes y derechos del usuario
I8FP0 01L68	las competencias ciudadanas, hay que generarlas	Interés	Deberes y derechos del usuario
I8FP0 01L69	generarlas a través de la enseñanza; de la formación	Disponibilidad	Deberes y derechos del usuario
I8FP0 01L7	obligaciones que tienen los prestadores	Desconocimiento del usuario	Formación
I8FP0 01L70	el civismo, la urbanidad	Formación	Deberes y derechos del usuario
I8FP0 01L71	en los pensum de los colegios y desgraciadamente desaparecieron	Estrategias de formación	Formación
I8FP0 01L72	tiene que ver con la con la generación de competencias	Competencias	Formación
I8FP0 01L8	ningún ciudadano tiene conocimiento de qué comprende el servicio	Desconocimiento del usuario	Formación
I8FP0 01L9	creo que ningún ciudadano, sabe	Desconocimiento del usuario	Formación

Anexo D-4 Unidades temáticas por grupo – Organismo de Control

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I9OC00 1L11	una vez hicieron una reunión en la alcaldía	Reuniones con los entes territoriales	Políticas Públicas
I9OC00 1L14	divulgar a nivel general de la ciudad	Divulgación	Políticas Públicas
I9OC00 1L16	la ciudad totalmente limpia	Entorno limpio	Deberes y derechos del usuario
I9OC00 1L19	ambiente sano	medio ambiente sano	Deberes y derechos del usuario
I9OC00 1L24	la ciudad de Cartagena que se encuentra sucio	Mal servicio	Calidad del servicio
I9OC00 1L26	estrategias tienen ellos hasta ahora	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I9OC00 1L29-30	concientizar a la ciudadanía.	Conciencia ciudadana	Políticas Públicas
I9OC00 1L31	la ciudad de Cartagena merece estar limpia	medio ambiente sano	Deberes y derechos del usuario
I9OC00 1L33	estar arrojando basura en cualquier parte	conciencia ciudadana	Formación
I9OC00 1L34	realizando capacitaciones	Procesos de formación ciudadana	Políticas Públicas
I9OC00 1L36	cómo vamos a darle el tratamiento sobre las basuras	Tratamiento a los residuos	Políticas Públicas
I9OC00 1L38	comenzamos desde los niños	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I9OC00 1L43	puerta a puerta	Estrategias de formación	Formación
I9OC00 1L44	aviso en los periódicos; emisoras locales: reuniones	Estrategias de formación	Formación
I9OC00 1L45	informarle a la comunidad directamente	Estrategias de formación	Formación

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I9OC00 1L46- 47	preservar el medio ambiente	Protección del medio ambiente	Deberes y derechos del usuario
I9OC00 1L48	sentido de pertenencia	sentido de pertenencia	Formación
I9OC00 1L50	sentido de pertenencia	sentido de pertenencia	Formación
I9OC00 1L52	una buena labor en beneficio de la ciudad	Derecho colectivo	Deberes y derechos del usuario
I9OC00 1L53	si mejoramos el servicio de aseo mejoramos el medio ambiente	medio ambiente sano	Deberes y derechos del usuario
I9OC00 1L55	estamos haciendo reuniones	Estrategias de formación	Formación
I9OC00 1L56	exigiéndoles que se cumplan lo establecido en el contrato	Exigir cumplimiento	Deberes y derechos del usuario
I9OC00 1L57	tienen la obligación de capacitar	Obligación de la empresa	Formación
I9OC00 1L58	capacitar a los vocales de control y a los líderes.	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I9OC00 1L59	Falta mucha.... mucha educación.	Formación	Deberes y derechos del usuario
I9OC00 1L63	conocimiento, sentido pertenencia	sentido de pertenencia	Formación
I9OC00 1L64	discernir entre lo bueno y lo malo	Conciencia ciudadana	Formación
I9OC00 1L9	nunca he presenciado ninguna capacitación a la ciudadanía	Formación	Deberes y derechos del usuario

Anexo D-5 Unidades temáticas por grupo – Empresa prestadora del servicio

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I10EPS 001L1	con fundamento en mi experiencia	Experiencia propia	Formación
I10EPS 001L10 1	los deberes y derechos de los ciudadanos	Respeto	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L10 3	hacemos apoyo continuo	Atención oportuna	Calidad del servicio
I10EPS 001L10 4	los líderes, eh, comunales de la unidad comunera	presencia en la comunidad	Calidad del servicio
I10EPS 001L10 5	campañas de Gestión Social	presencia en la comunidad	Calidad del servicio
I10EPS 001L10 6	sensibilización con la comunidad; propiciar la participación ciudadana	Estrategias	Calidad del servicio
I10EPS 001L10 7	nuestra área de peticiones	Acceso para el usuario	Calidad del servicio
I10EPS 001L10 8	distintos canales	variedad disponible	Canales de comunicación
I10EPS 001L10 9	la página web o telefónicas también por correo electrónico	correo electrónico	Canales de comunicación
I10EPS 001L11	el PGIRS y articulado, pues con otras áreas	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L11 2	campañas de gestión, social y campañas sociales	presencia en la comunidad	Calidad del servicio
I10EPS 001L11 3	hacemos operativos en las unidades comunera	presencia en la comunidad	Calidad del servicio

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I10EPS 001L11 7	gestión de las autoridades y de la Policía	Intervención de las autoridades	Políticas Públicas
I10EPS 001L11 8	no tenemos competencia legal para imponer sanciones	Establecer sanciones	Políticas Públicas
I10EPS 001L12 7	un refuerzo por parte del ente territorial y de las autoridades	Intervención de las autoridades	Políticas Públicas
I10EPS 001L12 9	bienestar continuo as personas en distintos aspectos de su existencia	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I10EPS 001L13 2	brindar un bienestar en todos los campos de su vida.	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I10EPS 001L13 3	conjunto de valores	Formación ciudadana	Formación
I10EPS 001L13 4	desarrollo de habilidades	Formación ciudadana	Formación
I10EPS 001L13 5	comportarse dentro de una sociedad	Conciencia ciudadana	Formación
I10EPS 001L14	socializar a través de los medios	medios de comunicación	Canales de comunicación
I10EPS 001L17	los ciudadanos sí hacen uso de sus derechos	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L18	Derechos de Petición	documentos escritos	Canales de comunicación
I10EPS 001L2	formulación de políticas serias de Estado	Políticas Públicas	Políticas Públicas
I10EPS 001L20	reclamaciones en materia de servicio	presentar reclamaciones	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L22- 23	si hay usuarios que manejan los mecanismos de participación	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I10EPS 001L24	vocales de control y a través de la Personería	Herramientas de control	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L28	hace un poquito falta un poco más de conocimiento	Falta de conocimiento	Formación
I10EPS 001L29	a pesar de que los usuarios si saben usar los canales	uso de canales disponibles	Canales de comunicación
I10EPS 001L3	políticas no solamente del gobierno de turno	Continuidad	Políticas Públicas
I10EPS 001L30	desconocimiento en cuanto a los deberes y derechos	Conocimietno	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L32	mucho desconocimiento	Formación	Deberes y derechos del usuario
I10EPS 001L33	empresa hace un trabajo en las comunidades	presencia en comunidades	Canales de comunicación
I10EPS 001L35	no tiene el alcance de que llegue a toda la población	Falta de cobertura	Canales de comunicación
I10EPS 001L36	debe participar más activamente el distrito	Intervención de los entes territoriales	Políticas Públicas
I10EPS 001L37	políticas públicas.	Políticas Públicas	Políticas Públicas
I10EPS 001L39	debe ir a un lado a los esfuerzos del distrito	Acompañamiento o autoridades	Políticas Públicas
I10EPS 001L40	Secretaría de Educación de hacer un poquito más de socialización	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I10EPS 001L42	no es suficiente como para llegar a toda la población	Falta de cobertura	Calidad del servicio
I10EPS 001L44	desde los PEI de las instituciones educativas	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I10EPS 001L45	diseñar un programa de formación en materia del servicio de aseo	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I10EPS 001L46	formación ambiental	Políticas Públicas	Políticas Públicas
I10EPS 001L47	desde la primera infancia	Estrategias de formación	Políticas Públicas

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I10EPS001L49	deberes de las personas	Compromiso	Deberes y derechos del usuario
I10EPS001L50	una formación cívica	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I10EPS001L51	a nivel general en cada una de las profesiones	General	Políticas Públicas
I10EPS001L52	si es importantísimo porque de esto depende el tema	Importancia	Políticas Públicas
I10EPS001L55	cambiando esa cultura	Impacto en la sociedad	Políticas Públicas
I10EPS001L59	desconozco que existan para una línea específica del servicio de aseo	Políticas Públicas	Políticas Públicas
I10EPS001L60	competencias relacionadas en el manejo ambiental	medio ambiente sano	Políticas Públicas
I10EPS001L62	manejo responsable de residuos sólido	Responsabilidad	Deberes y derechos del usuario
I10EPS001L64	competencias ambientales	medio ambiente sano	Políticas Públicas
I10EPS001L65	ante las Juntas Acciones Comunales	Juntas de Acción Comunal	Canales de comunicación
I10EPS001L66	entre los líderes comunitarios	Líderes	Canales de comunicación
I10EPS001L67	si nos lo piden pues nosotros estamos dispuestos	Solicitud de los usuarios	Canales de comunicación
I10EPS001L69	los temas que ellos requieran que sean capacitados	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I10EPS001L71	programa de gestión social	presencia en la comunidad	Calidad del servicio
I10EPS001L72	Nosotros nos movemos	presencia en la comunidad	Calidad del servicio
I10EPS001L73	nosotros podemos ayudar o colaborar en temas de formación	Disponibilidad del prestador	Formación
I10EPS001L74	seríamos apoyo de estas asociaciones	Compromiso de la empresa	Formación
I10EPS001L76	apoyo a esa formación ciudadana	Compromiso de la empresa	Formación

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I10EPS001L77	las estrategias deberían ir definidas desde el gobierno	Procedimientos claros	Políticas Públicas
I10EPS001L78	programas del PGIRS en primera instancia	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I10EPS001L79	llegar a a los a cada uno de los de los de la ciudadana	Compromiso de la empresa	Formación
I10EPS001L8	incluyan herramientas relacionadas a la cultura ciudadana	Expectativa de la formación	Formación
I10EPS001L80	apoyándose obviamente en los líderes en la junta de acción comunal	Líderes	Canales de comunicación
I10EPS001L82	vinculando diferentes autoridades	Intervención de las autoridades	Políticas Públicas
I10EPS001L84	las personas misma aprendan el manejo responsable	Expectativa de la formación	Formación
I10EPS001L86	valores como la responsabilidad	Responsabilidad	Formación
I10EPS001L87-88	puede aportar en la construcción de un modelo de aseo exitoso	Aportes de la formación	Formación
I10EPS001L89	tolerancia; derecho y el respeto	Valores	Deberes y derechos del usuario
I10EPS001L9	sanciones sobre todo aquellos grandes usuarios que evaden	Establecer sanciones	Políticas Públicas
I10EPS001L90	respeto hacia los demás	Respeto	Deberes y derechos del usuario
I10EPS001L92	obligaciones de los usuarios y de los entes territoriales y autoridades	Obligaciones	Deberes y derechos del usuario
I10EPS001L94	debe partir desde la educación ciudadana como pilar	Formación ciudadana	Políticas Públicas
I10EPS001L95	de los procesos de enseñanza y aprendizaje en los colegios	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I10EPS001L96	la clave es hacer esto parte como una estrategia transversal	Estrategias de formación	Políticas Públicas
I10EPS001L97	instituciones tanto públicas como privadas	Deber general	Políticas Públicas

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I10EPS 001L98	derechos y obligaciones en materia de los servicios públicos	Conocimiento	Deberes y derechos del usuario

Anexo D-6 Unidades temáticas por grupo – Representante Comunal

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I11RC001L101	falta mucha educación	Formación	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L12	diferencia con otros barrios	Discriminación	Calidad del servicio
I11RC001L17	a quién podemos acudir	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L19	Derechos de Petición	documentos escritos	Canales de comunicación
I11RC001L20	hemos utilizado es los canales virtuales	Internet	Canales de comunicación
I11RC001L24	sería bueno, que, que supiéramos más	Formación	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L26	reglamento de usuario	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L28	que cada afiliado o usuario supiera	Acceso a la Información	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L29	solamente el canal virtual	Internet	Canales de comunicación
I11RC001L3	no tengo una perfección ciento por ciento	Conocimiento del servicio	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L36	enviaron un operario	Directamente	Canales de comunicación
I11RC001L39	lo que vemos en la página virtual	internet	Canales de comunicación
I11RC001L4	hay una falencias que he visto por mis propios ojos	Mal servicio	Calidad del servicio
I11RC001L40	porque uno mismo lo busca en el Internet	internet	Canales de comunicación
I11RC001L42	es necesario que la comunidad sepa	Formación	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I11RC001L44	porque las personas temen	Canales de comunicación	Calidad del servicio
I11RC001L47	mejor lo echo a la orilla del caño	Falta de compromiso	Formación
I11RC001L49	no ha sido resuelto	falta de atención	Calidad del servicio
I11RC001L50	veo las calles sucia	Mal servicio	Calidad del servicio
I11RC001L55	acudido a los a los supervisore	Directamente	Canales de comunicación
I11RC001L6	en el barrio de calles, es la queja más frecuente	Mal servicio	Calidad del servicio
I11RC001L61	a quien le toca recogerlo de todas maneras	Mal servicio	Calidad del servicio
I11RC001L64	malos, olores y moscas y cucarachas	Contaminación	Calidad del servicio
I11RC001L69	me toca ir a otra vez	Queja	Calidad del servicio
I11RC001L71	sinceramente, no	Desconocimiento del usuario	Formación
I11RC001L72	la tranquilidad	Tranquilidad	Calidad de Vida
I11RC001L73	leer un libro tranquilamente	Expectativa de calidad vida	Calidad de Vida
I11RC001L74	no haya moscas, no haya cucarachas, roedores	medio ambiente sano	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L75	no malos olores	medio ambiente sano	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L76	puedan sentarse en sus terrazas	Disfrutar salubridad	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L77	un aire limpio	medio ambiente sano	Deberes y derechos del usuario
I11RC001L80	inclusive depende la salud también	salubridad	Deberes y derechos del usuario

Nomenclatura	Unidad Temática Natural	Unidades Temáticas	Tema Central
I11RC001L82	transmisión de enfermedades	Generación de enfermedades	Calidad del servicio
I11RC001L83	insectos y de artrópodos	Plagas	Calidad del servicio
I11RC001L84	salud de la comunidad	Salubridad	Calidad de Vida
I11RC001L85	que se esmeraran más los operarios	Queja	Calidad del servicio
I11RC001L86	los instruyeran más	Capacitación a operarios	Calidad del servicio
I11RC001L88	cada trabajo es valioso	respeto por el ser humano	Formación
I11RC001L89	uno debe hacer su trabajo	Deber de los operarios	Calidad del servicio
I11RC001L98	personas que arrojan desechos	Falta de compromiso	Formación
I11RC001L99	hay personas que barren de pronto hacia la calle	Falta de compromiso	Formación

CURRICULUM VITAE

ELENA DEL PILAR MELENDEZ TAPIAS

Identificada con la cédula de ciudadanía 57.404.734 expedida en Fundación (Magd), nacida el 28 de Diciembre de 1969

Sus estudios superiores iniciaron con un pregrado de Contaduría Pública realizado en la Universidad de Cartagena, obteniendo el título de Contador Público en 1998; posteriormente adelantó una Especialización en la Escuela Naval Almirante Padilla alcanzado el título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos; Especialización en Seguridad Social cursado con la Universidad de Cartagena; adelantó estudios en la Universidad de Cartagena en Derecho, obteniendo el título de abogada al tiempo que se graduaba de Magister en Sistemas Integrados de Gestión con Énfasis HSEQ a través Bureau Veritas Formación – Universidad Camilo José Cela (España).

Finalmente cursó un Doctorado en Educación en Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Caracas, para cuya graduación desarrollo este trabajo de investigación

A lo largo de su vida profesional ha desempeñado distintos cargos tanto en el sector público como en el privado, es así como desempeñó el cargo de Asesora Despacho del Alcalde – Servicios Públicos en el Distrito Turístico y Cultural Cartagena de Indias; Directora Financiera de Contabilidad en el Distrito Turístico y Cultural Cartagena de Indias; Jefe de Gestión Humana en la Universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm – Seccional Cartagena, en los XX Juegos Deportivos Centroamericanos y del Caribe Cartagena 2006, Contraloría Distrital de Cartagena de Indias, Sales Cartagena de Indias S.A y Movicon Ltda; Directora Financiera de la Cruz Roja Colombiana Seccional Bolívar; Jefe Área Administrativa en Telecartagena SA. E.S.P. En Liquidación.

Ha venido ejerciendo la docencia desde el año 2008 en instituciones de educación superior desempeñándose como docente de cátedra en la Universidad de San Buenaventura Cartagena, la Fundación Universitaria Los Libertadores, la Universidad Antonio Nariño, Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco.

Alterna sus actividades con asesorías tributarias, legales, administrativas, a empresas y personas naturales

En el año 2020 publicó un artículo denominado Fundamentos teóricos de un modelo de formación ciudadana para servicios públicos en la Revista Gaceta de Pedagogía